



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, *WORKLOAD*, DAN
KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN
BAGIAN PRODUKSI PADA PT. MITRA BETON MANDIRI
PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) Pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh:

DEWI MULIA
NIM: 11970125361



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DEWI MULIA
 NIM : 11270125361
 KOSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : IX (SEMBILAN)
 JUDUL : PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL,
 WORKLOAD DAN KOMUNIKASI INTERNAL
 TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN
 BAGIAN PRODUKSI PADA PT.MITRA BETON
 MANDIRI PEKANBARU
 HARI/TANGGAL UJIAN : SELASA, 12 OKTOBER 2021

**DISETUJUI OLEH
 DOSEN PEMBIMBING**

HENNI INDRAYANI SE..MM
 NIP. 19700802199803 2 003

MENGETAHUI



DEKAN

DR. HJ. MAHYARNI SE. MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

ASTUTI MEFLINDA SE. MM
 NIP. 19720513 200701 2 018



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKIRPSI

NAMA : DEWI MULIA
 NIM : 11970125361
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : IX (SEMBILAN)
 JUDUL : PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL
WORKLOAD DAN KOMUNIKASI INTERNAL
 TERHADAP STRES KERJA BAGIAN
 PRODUKSI PT. MITRA BETON MANDIRI
 PEKANBARU
 HARI/TANGGAL UJIAN : SELASA, 12 OKTOBER 2021

DISETUJUI OLEH

KETUA PENGUJI

Dr. HJ. HARIZA HASYIM, SE, M.Si
NIP. 19760910 200901 2 003

PENGUJI I

IRIEN VIOLINDA ANGGRIANI, SE, M.Si
NIP. 19751106 200710 2 003

PENGUJI II

MERI SANDORA, SE, MM
NIP. 19790505 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DEWI MULIA
 Nim : 11970125361
 Tempat/Tgl. Lahir : Airtiris, 25 Juli 1997
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : SI Manajemen
 Judul Skripsi : “Pengaruh Konflik Interpersonal, *Workload*, Komunikasi Internal Terhadap Stres Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulis Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, emaka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
 Yang membuat pernyataan



DEWI MULIA
 Nim. 11970125361

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, *WORKLOAD*, DAN KOMUNIKASI INTERNAL DAN TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PADA PT. MITRA BETON MANDIRI PEKANBARU

DEWI MULIA
11970125361

Peningkatan produktivitas karyawan merupakan paling utama didalam setiap perusahaan, dimana sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam menjalankan segala kegiatan produksi perusahaan. Penelitian ini dilakukan di PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Konflik Interpersonal, *Workload*, dan Komunikasi Internal Terhadap stres kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Mitra Beton mandiri Pekanbaru baik secara parsial dan simultan Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian produksi PT.Mitra Beton Mandiri Pekanbaru yang berjumlah 55 orang karyawan. Ketentuan analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode sensus dengan menggunakan program SPSS 23 Hasil menunjukkan bahwa variabel Konflik Interpersonal tidak berpengaruh secara parsial terhadap stres kerja namun *Workload* dan Komunikasi Internal berpengaruh secara parsial terhadap stres kerja kemudian konflik interpersonal, *workload* dan komunikasi internal secara simultan berpengaruh Terhadap Stres Kerja Karyawan bagian Produksi PT.Mitra Beton Mandiri Pekanbaru. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,309 atau 30,9%, hal ini menunjukkan bahwa variabel Konflik Interpersonal, *Workload*, dan Komunikasi Internal secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 26,9% terhadap stres kerja karyawan sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Konflik Interpersonal, *Workload*, Komunikasi Internal dan Stres Kerja



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH INTERPERSONAL, *WORKLOAD*, DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PADA PT. MITRA BETON MANDIRI PEKANBARU” yang disusun sebagai syarat Akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Strata-1 diprogram Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari begitu banyak bantuan dari berbagai pihak, semangat, kerjasama dari berbagai pihak keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Untuk kedua orang tua Ayahanda Abu Bakar dan Ibunda Haironis yang telah membesarkan, menjaga, mendidik dan selalu mendoakan yang terbaik dalam setiap sujudnya. Serta abang dan kakak tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Ibu Qomariah L, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademi (PA) yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Henni Indrayani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Akademis sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan arahan dan saran-saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
7. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dan mengajarkan ilmunya selama menuntut ilmu pada almamater ini.
8. Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selalu melayani dan memberikan bantuan kepada penulis dalam urusan surat menyurat.
9. Terimakasih kepada PT. MITRA BETON MANDIRI PEKANBARU yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
10. Kepada teman saya Gorgor pasaribu, Nisa Ulfitri Amelia, Hesti Syafitri, Nindi Safitri dan Teman-teman Manajemen' 2017, kelas MSDM' A, terimakasih atas dukungan, motivasi dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT dan sebuah harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak.

Penulis

DEWI MULIA
NIM. 11970125361

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK		i
KATA PENGANTAR.....		ii
DAFTAR ISI.....		iv
DAFTAR TABEL.....		vii
DAFTAR GAMBAR.....		viii
 BAB I	 PENDAHULUAN	
1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Rumusan Masalah.....	11
1.3.	Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian	11
1.4.	Sistematika Penulisan	13
 BAB II	 TELAAH PUSTAKA	
2.1	Konflik Interpersonal	14
2.1.1	Pengertian Konflik Interpersonal	14
2.1.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Interpersonal	14
2.1.3	Indikator Konflik Interpersonal.....	18
2.2	<i>Workload</i>	19
2.2.1	Pengertian <i>Workload</i>	19
2.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Workload</i>	19
2.2.3	Dampak Beban Kerja	20
2.2.4	Indikator Beban Kerja	21
2.3	Komunikasi Internal	22
2.3.1	Pengertian Komunikasi Internal	22
2.3.2	Jalur Komunikasi Internal	23
2.3.3	Indikator Komunikasi Internal	24
2.4	Stres Kerja.....	25
2.4.1	Pengertian stres kerja.....	25
2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	27
2.4.3	Indikator Stres Kerja	29
2.5	Hubungan Antara Variabel	32
2.5.1	Hubungan Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja	32
2.5.2	Hubungan <i>Workload</i> terhadap Stres Kerja.....	33
2.5.3	Hubungan Komunikasi Internal terhadap Stres Kerja	34
2.6	Pandangan Islam	34
2.6.1	Konflik Interpersonal Menurut Pandangan Islam .	34
2.6.2	<i>Workload</i> Menurut Pandangan Islam	36
2.6.3	Komunikasi Internal Menurut Pandangan Islam...	36
2.6.4	Stres Kerja Menurut Pandangan Islam	37

BAB III

2.7	Penelitian Terdahulu	38
2.8	Kerangka Pemikiran	42
2.9	Konsep Operasional Variabel Penelitian	43
2.10	Hipotesis	45
METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian.....	48
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	48
3.2.1	Jenis Data	48
3.2.2	Sumber Data	49
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1	Kusioner	49
3.3.2	Wawancara	50
3.4	Populasi Dan Sampel	50
3.4.1	Populasi	50
3.4.2	Sampel.....	50
3.5	Analisis Data.....	51
3.6	Uji Kualitas Data	53
3.6.1	Uji Validitas Data	53
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	53
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.1	Uji Normalitas	54
3.7.2	Uji Multikolinieritas	55
3.7.3	Uji Heterokedastisitas	56
3.7.4	Uji Autokorelasi	56
3.8	Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.9	Uji Hipotesis	58
3.9.1	Uji Parsial (Uji t)	58
3.9.2	Uji simultan (Uji f).....	58
3.9.3	Uji Koefisien Determinan (R ²)	59

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	60
4.2	Misi, Visi dan Motto Perusahaan.....	62
4.3	Struktur Organisasi Perusahaan	62

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden.....	71
5.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	71
5.1.2	Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	71
5.1.3	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	72
5.1.4	Karakteristik Responden Jabatan	73
5.1.5	Karakteristik Responden Lama Bekerja.....	73
5.2	Analisis Deskriptif Responden	74
5.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Konflik Interpersonal.....	75
5.2.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Workload</i> (X ₂)	77
5.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Internal (X ₃)	78

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Stres Keja (Y).....	80
5.3 Uji Kualitas Instrument.....	81
5.3.1 Uji Validitas	81
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	83
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	84
5.4.1 Uji Normalitas	84
5.4.2 Uji Multikolinearitas	87
5.4.3 Uji Heteroskedasitas.....	88
5.4.4 Uji Autokorelasi	89
5.5 Analisis Regresi Linear Berganda	90
5.6 Uji Hipotesis	92
5.6.1 Uji Secara Parsial (Uji T)	92
5.6.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	94
5.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96
5.7 Pembahasan	97
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran	105

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Keluar-Masuk Karyawan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru.....	5
Tabel 1.2	Target Dan Jumlah Karyawan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru Tahun 2016-2021	7
Tabel 1.3	Absensi Karyawan PT.Mitra Beton Mandiri Pekanbaru 2020	8
Tabel 2.1	Beberapa Penelitian Terdahulu yang menjadi Rujukan dalam Penelitian ini	38
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	43
Tabel 3.1.	Ukuran Alaternatif Jawaban Kusiner.....	50
Tabel 3.2	Interprestasi Perhitungan Korelasi	59
Tabel 5.1	Responden berdasarkan Umur	71
Tabel 5.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 5.3	Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 5.4	Responden berdasarkan Jabatan	73
Tabel 5.5	Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	73
Tabel 5.6	Analisis Deskriptif Variabel Konflik Interpersonal (X_1)	75
Tabel 5.7	Analisis Deskriptif Variabel <i>Workload</i> (X_2).....	77
Tabel 5.8	Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Internal (X_3)	78
Tabel 5.9	Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja (Y)	80
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas	82
Tabel 5.11.	Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 5.12	Pengujian Normalitas Yang Telah Dilakukan Pengujian Kolmogorov-Smirnov	86
Tabel 5.13	Hasil Uji Multikolinearitas	87
Tabel 5.14	Hasil Uji Autokorelasi	90
Tabel 5.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 5.16	Hasil Uji Secara Parsial (Uji T)	93
Tabel 5.17	Hasil Uji Secara Simultam (Uji F).....	96
Tabel 5.18	Hasil Koefisien Determinasi (R).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	63
Gambar 5.1. Grafik Rekapitulasi Variabel Konflik Interpersonal (X1)	76
Gambar 5.2. Grafik Rekapitulasi Variabel Workload (X2)	78
Gambar 5.3. Grafik Rekapitulasi Variabel Komunikasi Internal (X3)	79
Gambar 5.4. Grafik Rekapitulasi Variabel Stres Kerja (Y)	81
Gambar 5.5 Uji Normalitas.....	85
Gambar 5.6 Uji Normalitas Garis P-P Plot	85
Gambar 5.7 Uji Heteroskedastisitas	89
Gambar 5.8. Kurva Uji T-Hitung Daerah Penerimaan H0 Konflik Interpersonal	93
Gambar 5.9. Kurva uji T-Hitung Penolakan H0 Workload	94
Gambar 5.10. Kurva uji T-Hitung Penolakan H0 Komunikasi Internal	94

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan saat ini perusahaan banyak menghadapi tantangan yang semakin berat dan kompetitif. Perusahaan dituntut untuk mengambil langkah strategis guna mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. salah satu upayanya adalah dengan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dan dengan memproduksi barang tersebut sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga karyawan didalam perusahaan dituntut selalu bekerja keras untuk memenuhi target perusahaan. Namun disamping itu banyak yang harus diahadapi oleh karyawan khususnya bagi karyawan konstruksi yang harus bekerja dibawah tekanan baik itu dari lingkungan maupun dari organisasi itu sendiri seperti harus selalu menggunakan alat-alat konstruksi yang berbahaya, target dan beban kerja yang tinggi sehingga kadang kala hal ini bahkan dapat menyebabkan terjadinya konflik interpersonal didalam perusahaan tersebut.

Karyawan konstruksi merupakan sumber daya manusia yang sangat penting disektor industri. Mereka bekerja disituasi lingkungan pekerjaan yang memiliki sifat yang khas, seperti lokasi kerja yang berbeda-beda, terbuka dan dipengaruhi cuaca, waktu pelaksanaan yang terbatas, dinamis dan menuntut ketahanan fisik yang tinggi, serta menggunakan tenaga kerja yang tidak terlatih, diiringi dengan kemajuan teknologi yang cukup cepat, seperti alat-alat berat yang digunakan didalam proyek. Bagi karyawan yang tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang tinggi dan perubahan sesuai perkembangan selain itu beban kerja berupa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

target produksi yang ditetapkan perusahaan yang harus di terima oleh karyawan sehingga menimbulkan berbagai konflik antar karyawan karena kurangnya komunikasi didalam sebuah organisasi tersebut, tentu hal ini akan menjadi sebuah hambatan dalam bekerja.

Sifat proses produksi yang terjadi di sektor konstruksi menjadikan pekerjaan konstruksi berbahaya serta tuntutan kerja yang tinggi di perusahaan menyebabkan individu sering mengalami kecemasan, kejenuhan, dan juga mengakibatkan stres (Prasetyono dan Christiono, 2015). Stres kerja mampu menurunkan kondisi fisik seseorang di tempat kerja meningkatkan tekanan psikologis di tempat kerja, dan menyebabkan kelelahan yang berlebihan (Paille, 2011).

Dalam dunia konstruksi, karyawan konstruksi berkemungkinan mengalami stres kerja karena proyek konstruksi merupakan suatu kegiatan yang berlangsung dalam waktu yang terbatas dengan sumberdaya tertentu untuk mendapatkan hasil konstruksi dengan standar kualitas yang baik. Stres kerja didefinisikan sebagai respon yang berbahaya yang terjadi pada pekerja atau karyawan ketika persyaratan untuk melakukan pekerjaan yang diinginkan tidak sesuai dengan kemampuan aktual atau perasaan tidak mampu untuk melakukan pekerjaan (Thorsteinsson Rhonda & Charlie (2014). mengatakan bahwa stres kerja merupakan suatu kendala dalam organisasi dan adanya konflik *interpersonal* yang negatif dengan pekerjaan itu sendiri. Menurut Robbins dan Judge (2013), ketika karyawan mengalami stres kerja maka akan mempengaruhi pada *psikologis*, *fisiologis*, dan perilaku mereka selama bekerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebuah lembaga penelitian terhadap stres kerja di Jepang secara berkala memantau tingkat stres yang terjadi di tempat kerja dan menemukan bahwa jumlah karyawan yang merasakan tingkat stres tinggi dalam menjalani pekerjaan sehari-hari mengalami peningkatan 51% di tahun 1982 menjadi hampir dua pertiga dari total populasi pekerja yang ada di tahun 2000. Pada tahun yang sama, 6000 perusahaan di Inggris mengeluarkan rata-rata lebih dari 80.000 dollar Amerika untuk membayar kerusakan yang ditimbulkan akibat stres pada karyawan (Saragih, 2015).

PT. Mitra Beton Mandiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi bahan bangunan beralamat di Jln Melur Komp, Villa Panam Blok A No. 15-16 Sidomulyo Barat, Pekanbaru dan Batching Plant (pabrik) di Jalan Raya Pekanbaru Bangkinang KM. 19 Rimbo Panjang, Kampar. yang mana menghasilkan produk berupa *Ready Mix Concrete*, *Precast/Prestressed Concrete*, *Square Piles*, *Spun Piles*, *Mini Piles* (Sq. 20 x 20 *Triangular* 28 x 28 & 32 x 32), *Sheet Piles* (Flat & Corrugated), *Girders* (I & U), *Voided Slabs*, *Half Slab*, *Box Culvert*, *Kanstin*, *Paving Block*, *Splite* (Batu Pecah), Semen Curah, Pasir Dan produk lainnya sesuai dengan permintaan konsumen. Sebagaimana misi perusahaan yang ingin menjadi Salah satu perusahaan yang dapat menunjang pembangunan, sehingga dapat mendukung kemajuan infrastruktur dan perekonomian daerah, serta meningkatkan nilai perusahaan bagi *stake holder*, bertumbuh dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Sebagai perusahaan konstruksi swasta Sehingga didalam produksinya karyawan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru dituntut untuk bekerja dibawah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tekanan tinggi yaitu dari tingkat beban kerja yang tinggi, waktu pengerjaan yang terbatas, lingkungan terbuka, cuaca yang tidak menentu dan proses pengerjaan yang memerlukan alat-alat berat dan mesin-mesin yang tingkat bahaya yang tinggi yang memberikan efek negatif terhadap kesehatan sehingga menyebabkan para karyawan mengalami gangguan terhadap tubuh mereka.

Sebagaimana hasil wawancara penulis terhadap karyawan PT. Mitra Beton Mandiri yang mana beliau mengatakan “Dalam bekerja banyak karyawan yang mengeluh karena berisiknya suara yang dihasilkan dari mesin-mesin yang digunakan mereka terkadang mengalami tidak konsentrasi dalam bekerja, sering mengalami pusing atau sakit kepala, mata memerah karena efek debu yang ditimbulkan dari pembuatan beton, serta kecemasan dari bahaya proses produksi dari alat-alat dan mesin-mesin dan kelelahan karena banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan sedangkan waktu pengerjaan yang sedikit.” dari wawancara ini dapat disimpulkan bahwa karyawan mengalami kurang konsentrasi, sakit kepala, pusing, mata merah yang mana ini merupakan gangguan psikologis dan fisiologis dan merupakan dari efek stres kerja.

Selain efek yang dijelaskan diatas efek dari stres kerja juga dapat dilihat dari tingkat keluarnya karyawan, sebagaimana menurut **Robbins dan Judge (2013)** mengungkapkan stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Adapun tingkat keluarnya karyawan dijelaskan pada tabel 1.1 berikut ini

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1. Data Keluar-Masuk Karyawan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

Tahun	Karyawan Awal Tahun (Orang)	Jumlah Karyawan yang keluar (Orang)	Jumlah Karyawan yang masuk (Orang)	Karyawan Akhir Tahun (Orang)	Tingkat Turn Over (%)
2018	100	20	22	102	19,80%
2019	102	34	45	113	31,62%
2020	113	37	6	82	37,94%
2021	82	40	13	55	58,40%

Sumber : PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru 2021

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa bahwa tingkat jumlah karyawan yang keluar dari tahun ketahun terus meningkat dan tingkat turnover nya pun meningkat dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan tinggi nya stres kerja yang dialami oleh karyawan sehingga menyebabkan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan.

Faktor yang menjadi pemicu adanya stres pada karyawan yaitu salah satunya konflik interpersonal menurut **Hung et al (2013)** Konflik interpersonal adalah persepsi yang terjadi ketika pihak yang berbeda terus berbeda pandangan atau konflik ketika adanya ketidakcocokan antar individu satu dengan yang lainnya. Sebagaimana hasil wawancara penulis pada karyawan PT. Mitra Beton Mandiri bahwa sering terjadi pertentangan antara karyawan karena beberapa karyawan yang kurang menghargai pendapat orang lain dalam hal pekerjaan, karyawan yang tidak mematuhi aturan seperti lupa menggunakan APD sehingga menimbulkan konflik terhadap atasan, dan karyawan yang sering mencampur adukan urusan pribadi kedalam pekerjaan sehingga terjadinya konflik didalam

pekerjaan sehingga karyawan mengalami stres, menurunnya produktivitas dan banyak karyawan yang *resign* dari tempat kerja.

Selain konflik interpersonal pemicu stres berikutnya yaitu beban kerja. Menurut **Sunyonto (2012)** salah satu penyebab stres yaitu beban kerja, dimana beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan tekanan pada karyawan. Hal ini diukur dari tuntutan waktu pekerjaan, tugas yang terlalu cepat, volume kerja diluar kesanggupan karyawan dan tuntutan-tuntutan lainnya. Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.2. target perusahaan dibawah ini:

Tabel 1.2 Target Dan Jumlah Karyawan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru Tahun 2016-2021

Tahun	Jumlah karyawan di bidang produksi (orang)	Jumlah target produksi (M ³)	Jumlah realisasi produksi (M ³)	Pencapaian realisasi (%)	Keterangan
2016	97	42.400,5	40.250,2	94,92%	Tidak tercapai target
2017	92	42.350,2	39.230,9	92,63%	Tidak tercapai target
2018	102	45.230,5	32.904,5	72,74%	Tidak tercapai target
2019	113	48.250,6	46.289,8	95,93%	Tidak tercapai target
2020	82	48.950,5	44.784,2	91,48%	Tidak tercapai target
2021	55	50,100,5	35,768,4	71,39%	Tidak tercapai target

Sumber: PT. Mitra Beton Mandiri 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa dari tahun 2016-2021 jumlah target produksi PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru terus meningkat namun tingkat realisasinya tidak pernah tercapai, dan tingkat pencapaiannya tidak pernah mencapai 100%. Hal ini berarti PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru memiliki tingkat beban kerja yang tinggi dari hasil realisasi produksi karyawan sehingga menyebabkan tidak tercapainya target yang diinginkan perusahaan. Selain itu pada tahun 2021 dengan jumlah karyawan sebanyak 55 karyawan sedangkan target yang meningkat dan jumlah realisasi yang menurun hal ini berarti pada tahun 2021 beban kerja karyawan yang paling tinggi dari tahun-tahun sebelumnya.

Sebagaimana juga yang diungkapkan bapak Roni selaku karyawan bagian produksi dalam wawancara penulis bahwasanya target produksi karyawan yang ditetapkan perusahaan yaitu sebesar 130 M^3 - 150 M^3 perharinya yang mana jam kerja karyawan yaitu 8 jam perhari. Namun dalam waktu 8 jam tersebut karyawan tidak bisa mengerjakan target produksi dari perusahaan maka perusahaan menetapkan jam lembur bagi karyawan yaitu pukul 17.00-21.00 WIB. Maka hal ini terlihat bahwa karena target produksi yang terlalu tinggi sehingga karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dalam waktu yang ditetapkan tersebut, maka di buatlah jam lembur oleh perusahaan.

Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan efek negatif bagi karyawan sebagaimana menurut (Manuaba, dalam prihatini, 2017) yang mana mengungkapkan bahwa beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan dampak negatif itu berupa kenaikan tingkat absensi. Beban kerja yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

terlalu banyak bisa juga menyebabkan pegawai terlalu sakit dan lelah, hal ini berakibat buruk bagi kelancaran organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Adapun tingkat absensi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru dapat dilihat dari tabel

1.3. Absensi Karyawan PT.Mitra Beton Mandiri Pekanbaru 2020

Tabel 1.3. Absensi Karyawan PT.Mitra Beton Mandiri Pekanbaru 2020

Bulan	Pegawai			Total
	Sakit	Izin	Tanpa keterangan	
Januari	40	12	10	62
Febuari	36	30	8	74
Maret	47	33	7	87
April	40	24	10	74
Mei	55	33	12	100
Juni	33	24	4	61
Juli	24	29	5	58
Agustus	38	26	10	74
September	23	26	23	72
Oktober	42	12	12	66
November	29	37	17	83
Desember	39	33	6	78

Sumber : PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru 2021

Dari tabel 1.3. dapat dilihat bahwa tingginya tingkat absensi dari karyawan dan yang paling tinggi yaitu karyawan yang mengalami sakit maka hal ini menunjukkan bahwa karena beban kerja yang tinggi banyak karyawan yang sakit dikarenakan kelelahan dalam bekerja.

Dan pemicu stres berikutnya adalah komunikasi internal yaitu proses pertukaran informasi dan komunikasi di antara pimpinan dan para karyawan dalam suatu perusahaan yang menyebabkan terwujudnya struktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal yang menyebabkan pekerjaan dapat berlangsung secara efektif . **Effendi (2014).**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Komunikasi yang efektif menjadi salah satu kunci untuk menjadikan sebuah organisasi atau perusahaan tetap berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan didalam organisasi memiliki jabatannya dan tanggung jawabnya masing-masing dan setiap jabatan ini saling terkait dan harus saling berkomunikasi dengan baik agar proses produksi tetap berjalan dengan lancar serta karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya sebagaimana pendapat (Endang, 2010) Komunikasi dalam perusahaan merupakan penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan komunikasi akan terjadi hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat maupun kritik.

Bagian produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru, memiliki jabatan dan setiap jabatan memiliki tanggung jawabnya masing-masing dan dari setiap jabatan harus saling menjalin komunikasi yang efektif seperti Pelaksana Administrasi dan Distribusi yang bertugas untuk menentukan pekerjaan driver jadi para *driver* harus menjalin komunikasi yang baik terhadap pelaksana administrasi dan distribusi agar pekerjaan *driver* berjalan dengan baik. Selain itu petugas pemeliharaan yang harus menjalin komunikasi yang baik terhadap operator karena dengan instruksi dari operator lah petugas pemeliharaan mengetahui bagian mesin mana saja yang harus dilakukan pemeliharaan apabila terjadinya komunikasi yang buruk atau miskomunikasi antara dua orang ini maka kemungkinan terjadinya kerusakan pada mesin dan terganggunya proses produksi. Serta yang paling utama adalah tugas seorang Kepala Bagian Produksi merupakan tugas yang paling berat dikarenakan beliau merupakan kunci sukses dari proses

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produksi selain mengatur, memeriksa serta mengawasi dari semua proses produksi beliau juga harus membangun komunikasi yang baik untuk setiap bawahannya agar para pekerja menjadi nyaman dalam bekerja.

Namun ada beberapa karyawan yang cenderung pasif dan kurang berkomunikasi sesama karyawan. Sebagaimana hasil wawancara penulis terhadap karyawan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru Berinisial AA bahwasanya beliau mengatakan ada beberapa karyawan yang cenderung pasif dan kurang memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran misalnya pada rapat-rapat evaluasi, dan kurang mampu beradaptasi dengan aturan-aturan baru yang dibuat perusahaan. selain itu kadang misskomunikasi juga menjadi permasalahan komunikasi antar sesama karyawan sebagaimana hasil wawancara penulis terhadap karyawan bagian produksi Mitra Beton Mandiri bagian pemeliharaan bahwasanya kadangkala kurang jelasnya informasi yang disampaikan oleh pihak operator karena disebabkan penggunaan bahasa yang kurang jelas, informasi yang kurang detail dan permasalahan lainnya sehingga kadang pekerjaan menjadi terkendala, munculnya stres karyawan dan produktivitas menjadi menurun

Jadi dari penjelasan diatas dapat penulis pahami bahwa setiap jabatan satu dengan jabatan yang lain saling terkait dan membutuhkan sebuah komunikasi yang baik dalam proses bekerja karena jika tidak maka pekerjaan mereka tentunya pasti akan berantakan, pihak perusahaan akan marah, karyawan menjadi tertekan dan disanalah pemicu terjadi stres kerja pada karyawan, karena dikutip dari voaindonesi.com, yang menyatakan bahwa buruknya komunikasi menjadi penyebab utama rasa frustrasi para pekerja hal ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh **Rodrigues dan Ferreira (2011)** menunjukkan bahwa semakin buruk hubungan interpersonal baik dengan atasan maupun dengan sesama karyawan, maka akan semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan.

Maka dari fenomena-fenomena yang dijelaskan di latar belakang ini penulis membuat penelitian dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Konflik Interpersonal, *Workload*, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan dengan judul **“Pengaruh Konflik Interpersonal, *Workload*, Dan Komunikasi Internal Terhadap Stres Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Konflik Interpersonal berpengaruh positif terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru?
2. Apakah *Workload* berpengaruh positif terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru?
3. Apakah Komunikasi Internal berpengaruh negatif terhadap terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru?
4. Apakah Konflik Interpersonal, *Workload*, Dan Komunikasi Internal berpengaruh secara simultan terhadap Stres Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Untuk mengetahui Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui *Workload* berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru
- c. Untuk mengetahui Komunikasi Internal berpengaruh terhadap terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru
- d. Untuk mengetahui Konflik Interpersonal, *Workload*, Dan Komunikasi Internal berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

2) Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini terdiri dari beberapa aspek yaitu:

a) Bagi penulis

Penelitian ini sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapat selama bangku perkuliahan dengan praktek yang ada dalam dunia kerja.

b) Bagi perusahaan

Sebagai sumbangan pikiran untuk bahan pertimbangan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru dalam meningkatkan semangat kerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan

c) Bagi akademis

Sebagai bahan pedoman bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk mengadakan penelitian tidak hanya untuk mendapatkan informasi dan juga bermanfaat dalam ilmu pengetahuan.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai variabel penelitian dan definisi operasional penentuan dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang berkaitan tentang *spoke person*, *testimonial*, *demonstration*, *life style*.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dan pembahasan terhadap permasalahan yang diteliti, serta mencoba memberikan saran-saran yang dapat dijadikan pedoman dalam mengulangi permasalahan yang dihadapi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Konflik Interpersonal

2.1.1. Pengertian Konflik Interpersonal

Afzalur Rahim (2011) menyatakan bahwa konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interititas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi.

Konflik interpersonal adalah suatu konflik yang memiliki kaitan dengan perselisihan yang dialami oleh dua individu sesama organisasi dan biasanya terjadi akibat perbedaan pola pikir individu dan cara pandang individu (**Supardi Dan Anwar Siagian, 2011**). Menurut **Wijono (2012)** konflik interpersonal adalah suatu konflik yang mempunyai kemungkinan lebih sering muncul dalam kaitannya antara individu dengan individu yang ada dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa konflik interpersonal merupakan suatu kondisi dimana terdapat pertentangan yang sering muncul sebagai akibat karena adanya perbedaan antara individu seperti perbedaan pola pikir dan ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di intra individu maupun interititas sosial seperti individu, kelompok, ataupun organisasi.

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Interpersonal

Robbin dan Judge (2013) menyebutkan tiga (3) faktor yang mempengaruhi konflik interpersonal, yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Komunikasi

Komunikasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Hubungan timbal balik tersebut memainkan peran penting dalam interaksi sosial.

Komunikasi dapat menjadi sumber konflik interpersonal. Komunikasi yang terlalu banyak atau terlalu sedikit dapat menjadi dasar terjadinya konflik. Komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman antara dua individu dan bahkan lebih

b. Struktur

Struktur diartikan sebagai cara bagaimana sesuatu disusun. Faktor ini menjelaskan tentang struktur yang ada dalam organisasi sebagai susunan sistem hubungan antar posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi. Sistem tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa perencanaan atas penentuan kekuasaan, tanggung jawab dan spesialisasi atau tugas setiap anggota itu penting. Pembagian tugas yang dapat dijelaskan dengan baik akan mengarahkan pada pengelolaan konflik yang sifatnya konstruktif. Sedangkan tugas yang tidak dijelaskan dengan baik akan mengarahkan pada pengelolaan konflik yang bersifat destruktif. Hal ini akan menimbulkan ketimpangan dalam pelaksanaan tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Variabel pribadi

Variabel pribadi meliputi kepribadian, emosi dan nilai-nilai yang dimiliki oleh seseorang. Kepribadian yang menjadi faktor utama dalam mempengaruhi konflik interpersonal. Individu dengan kepribadian yang keras dan mudah marah cenderung kesulitan untuk mengendalikan emosinya sehingga mudah terlibat konflik. Individu yang keras kepala dan pencemas lebih sering terlibat cekcok dan bereaksi buruk ketika konflik terjadi. Oleh karena itu, konflik interpersonal yang terjadi juga cenderung tinggi.

Walton dan Dutton (dalam Wijono, 2012) mengungkapkan terdapat enam faktor yang mempengaruhi konflik interpersonal, yaitu adanya persaingan terhadap sumber-sumber, ketergantungan terhadap tugas, kekaburan deskripsi tugas, masalah status, rintangan komunikasi dan sifat-sifat individu.

a. Persaingan terhadap sumber-sumber (*competition for resources*)

Konflik antarpribadi akan muncul ketika terdapat persaingan untuk mendapatkan sumber-sumber seperti anggaran dana, ruangan, pengadaan bahan baku, pemrosesan data dan pemeliharaan peralatan kerja. Semakin langka sumber yang diinginkan, persaingan atau kompetisi yang terjadi untuk memperebutkan sumber yang ada semakin tinggi.

b. Ketergantungan terhadap tugas (*task interdependence*)

Konflik antar pribadi muncul ketika seorang karyawan atau sekelompok karyawan mempunyai tujuan dan prioritas yang berbeda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

satu sama lain. Hal ini kemudian membuat karyawan saling ketergantungan tugas. Munculnya konflik ini disebabkan karena adanya arus komunikasi yang satu arah, atau timbalbalik yang mencakup pembagian persediaan, informasi, bantuan, atau pengarahan termasuk juga tuntutan melakukan koordinasi terhadap tugas-tugas yang perlu diprioritaskan oleh kedua belah pihak.

c. Kekaburan deskripsi tugas (*jurisdictional ambiguity*)

Ketika deskripsi tugas yang telah digagas oleh masing-masing anggota dalam suatu departemen mulai tumpang tindih, tidak jelas atau kabur, demikian juga tanggung jawab, kewenangan, hak dan kewajibannya masih kabur, hal tersebut akan memicu munculnya konflik di antara mereka.

d. Masalah status (*status problems*)

Adanya persepsi mengenai ketidakseimbangan atau ketidakadilan dalam memberigajaran (*reward*), penugasan kerja, kondisi-kondisi kerja serta status simbol menimbulkan rasa frustrasi pada karyawan. Jika situasi seperti ini berlangsung secara terus-menerus, maka karyawan akan mengalami konflik karena masalah status kepegawaiannya menjadi tidak jelas.

e. Rintangan-rintangan komunikasi (*communication barriers*)

Komunikasi yang kurang memadai dapat menimbulkan berkembangnya konflik semu (*pseudo conflict*) yang merintangi persetujuan antara dua individu atau kelompok yang posisinya saling

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melengkapi. Sarana komunikasi yang kurang memadai dapat menghambat upaya-upaya untuk mencapai koordinasi dua kelompok yang mempunyai tugas saling tergantung satu sama lain. Adanya kesulitan dalam mengungkapkan apa yang dipikirkan, dirasakan atau gagasannya melalui bahasa non verbal maupun verbal dapat menimbulkan salah konsepsi dan mengurangi kepercayaan

f. Sifat-sifat individu (*individual traits*)

Sifat-sifat pribadi yang dimiliki oleh individu dapat menjadi pemicu timbulnya konflik antarpribadi. Sifat pribadi tersebut diantara kurang matang (*immature*) atau kekanak-kanakan, kecerdasan emosinya rendah, sulit mengendalikan diri, tidak fleksibel, cenderung menutup diri dari masukan orang lain, egois dan sulit mengendalikan diri.

2.1.3. Indikator Konflik Interpersonal

Indikator Konflik Interpersonal menurut (Supardi dan Anwar Siagian, 2011) adalah sebagai berikut :

- a. Perbedaan pendapat antar individu, merupakan intensitas perbedaan pendapat antar pegawai dalam organisasi
- b. Perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan yang berbeda, merupakan perbedaan individu dengan individu lainnya didalam organisasi..
- c. Perbedaan kepentingan antar individu, merupakan tingkat kepentingan pegawai dalam organisasi untuk menyelesaikan tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- d. Perbedaan kepribadian tekanan diri sendiri, merupakan tekanan diri sendiri yang dialami dalam bekerja.
- e. Perbedaan kesalahan diri sendiri, merupakan kesalahan diri yang dilakukan didalam bekerja

2.2. **Workload (Beban Kerja)**

2.2.1. **Pengertian *Workload***

Beban kerja menurut **Astianto dan Suprihhadi (2014)** dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Beban kerja akan selalu mempengaruhi terhadap kinerja pegawai baik selama proses bekerja dan setelah kerja selesai. Beban kerja menurut **Tarwaka (2011)** adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja adalah suatu proses untuk menentukan jumlah jam kerja seseorang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu (**Setiawan ,2016**). Maka dapat dipahami bahwa beban kerja (*workload*) merupakan kondisi dimana seorang karyawan harus dituntut untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan batas tertentu.

2.2.2. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut **Tarwaka (2011)** tiga faktor utama yang menentukan beban kerja yaitu:

- a. Faktor tuntutan tugas. Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisa tugas-tugas yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

- b. Usaha atau tenaga. Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk *intuitif* secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.
- c. Performansi. Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Bagaimanapun juga, pengukuran performansi sendirian tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

2.2.3. Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Manuaba, dalam Prihatini, 2017). Beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, dampak negatif tersebut dapat berupa :

- a. Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

b. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

c. Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.2.4. Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja dikemukakan oleh **Putra (2012)**, meliputi yaitu :

a. Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk mendesain, mencetak, dan *finishing*. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

b. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi,

serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

c. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.3. Komunikasi Internal

2.3.1. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal menurut **Brennan dalam Suprpto (2011)** adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi), dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).

Komunikasi internal pada dasarnya harus memiliki informasi yang sesuai dengan kebutuhan (tidak kelebihan/kebanyakan) dan juga kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi karyawan berkaitan dengan tugas-tugas, sehingga menghasilkan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik antara atasan dengan karyawan (**Putranto, 2012**). Menurut **Effendy (2011)**, komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklarifikasi sebagai berikut, yakni: komunikasi personal (*Personal communication*). Komunikasi Personal adalah komunikasi dua orang dan dapat langsung dengan dua cara:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 1) Komunikasi tatap muka (*face to face communication*) Komunikasi persona tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi (*personal contact*).
- 2) Komunikasi bermedia (*mediated communication*) Komunikasi persona bermedia adalah komunikasi dengan menggunakan alat, umpamanya talpon atau memorandum. Karena melalui alat, maka antara kedua orang tersebut tidak terjadi kontak pribadi.

2.3.2. Jalur Komunikasi Internal

Jalur komunikasi internal menurut **Pace dan Faules (2015)** yaitu :

- a. Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah.
- b. Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ketingkat yang lebih tinggi (penyelia).
- c. Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.
- d. Komunikasi informal, pribadi atau selentingan, Selentingan digambarkan sebagai metode penyampaian laporan rahasia dari orang ke orang yang tidak bisa diperoleh dari jalur biasa. Komunikasi informal cenderung mengandung laporan rahasia tentang orang orang dan peristiwa yang tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengalir melalui saluran perusahaan yang formal. Informasi yang diperoleh melalui seletingan lebih memperhatikan “apa yang dikatakan atau didengar oleh seseorang” dari pada apa yang dipegang oleh pemegang kekuasaan. Paling tidak sumbernya terlihat “rahasia” meskipun informasi itu sendiri tidak terlihat rahasia.

2.3.3. Indikator Komunikasi

Menurut **Miftah Thoha (2014)** komunikasi dikatakan efektif apabila terpenuhinya indikator – indikator berikut :

a. Keterbukaan

Untuk menunjukkan kualitas keterbukaan dari komunikasi antarpribadi ini paling sedikit ada dua aspek, yakni : aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain dan aspek keinginan untuk menanggapi secara jujur.

b. Empati

Yakni mencoba merasakan dengan cara yang sama dengan perasaan orang lain.

c. Dukungan

Dengan dukungan ini akan tercapai komunikasi yang efektif. Dukungan adakalanya terucap dan tidak terucap.

d. Kepositifan

Komunikasi akan berhasil jika terdapat perhatian positif terhadap diri seseorang.

e. Kesamaan (kesetaraan)

Komunikasi akan lebih efektif jika mereka saling mengetahui kesamaan kepribadian diantara mereka.

2.4. Stress Kerja

2.4.1. Pengertian Stress Kerja

Menurut Eko Yuliawan (2012) Stres biasanya dipandang sebagai suatu kejadian atau sumber masalah yang mengundang ketegangan dan perasaan negatif pada seseorang. Siagian (2012) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidak mampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar. Menurut Suwatno dan Priansa (2011) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku.

Pengaruh stres kerja tidak selalu negatif atau dengan kata lain stres kerja juga dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi perusahaan. Pada taraf stres tertentu stres diharapkan dapat memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Pekerja atau perawat yang berada dalam kondisi stres kerja akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan tersebut terjadi sebagai bentuk usaha mengatasi stres kerja yang dialami. Robbins dan Judge (2013) membagi tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

a. Gejala fisiologis

Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung.

b. Gejala psikologis

Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan.

c. Gejala perilaku

Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya

Berdasarkan beberapa pengertian yang diungkapkan diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan pada tingkat stres yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pada prakteknya jika stres yang dialami oleh karyawan tidak segera teratasi maka akan berdampak buruk terhadap karyawan tersebut. karyawan yang berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya *burn out* yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Sunyoto (2012) mengategorikan penyebab stres kerja menjadi beberapa kelompok seperti:

a. Penyebab Fisik

Stres kerja karyawan yang disebabkan dari gangguan fisik, meliputi:

1) Kebisingan

Kebisingan merupakan suara ribut yang tidak dikehendaki dan mengganggu kenyamanan seseorang. Kebisingan dalam tempo terus menerus dapat memicu ketegangan yang menyebabkan stres.

2) Kelelahan

Kelelahan dapat menimbulkan stres karena sangat memengaruhi kualitas kinerja karyawan. Saat kemampuan karyawan dalam bekerja menurun dikarenakan kelelahan, prestasinya dalam bekerja pun mengalami penurunan sehingga standar tidak tercapai.

3) Penggeseran Kerja

Perubahan pola kerja secara terus menerus memaksa karyawan untuk terus beradaptasi. Hal ini diterima sebagai tekanan terhadap karyawan dikarenakan dibutuhkan waktu dan tenaga untuk dapat beradaptasi pada setiap tugas yang baru.

4) Jetlag

Jetlag merupakan jenis kelelahan khusus yang dipicu oleh perubahan waktu sehingga memengaruhi kondisi fisik seseorang. Perjalanan panjang yang menempuh jarak perbedaan waktu juga mengganggu irama tubuh seseorang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Suhu dan Kelembapan

Lingkungan kerja karyawan juga menentukan kualitas bekerja. Suhu dan kelembapan ruangan yang tidak stabil dapat mengganggu karyawan dalam menjalankan tugasnya

b. Beban Kerja

Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan tekanan pada karyawan. hal ini dapat diukur dari tuntutan waktu pengerjaan tugas yang terlalu cepat, volume kerja diluar kesanggupan karyawan, dan tuntutan-tuntutan kerja lainnya.

c. Sifat Pekerjaan

- 1) Situasi baru dan asing
- 2) Ancaman pribadi
- 3) Percepatan
- 4) Ambiguitas
- 5) Umpan-balik

d. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu menjadi hal yang menyenangkan bagi karyawan. dalam beberapa kasus, kebebasan justru tidak memberikan batasan-batasan pada karyawan tentang pekerjaannya sehingga menimbulkan kebingungan terkait fokus target dan membuat pekerjaannya tidak terarah.

e. Kesulitan

Kesulitan karyawan baik pada perusahaan maupun kesulitan individu terkait rumah tangga dan keuangan pribadi menjadi penyebab stres karyawan yang dapat berdampak pada pekerjaannya di perusahaan.

Menurut **Gibson (dalam Hermita, 2011)**, ada empat faktor penyebab terjadinya stres. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (Stressor) di tempat kerja, stressor tersebut yaitu :

- a. Stressor Lingkungan Fisik berupa sinar, kebisingan, temperatur dan udara yang kotor.
- b. Stressor Individu berupa Konflik peranan, paksaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.
- c. Stressor Kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan.
- d. Stressor Keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

2.4.3. Indikator Stress Kerja

Menurut **Hasibuan (2014)** indikator Stress Kerja adalah sebagai berikut :

- a. Beban kerja, diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.
- b. Sikap pemimpin, diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.
- c. Waktu kerja, diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.
- d. Konflik, diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. Komunikasi, diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.
- f. Otoritas kerja, diukur dari persepsi responden mengenai otoritas kerja yang berhubungan dengan tanggung jawab.

Menurut **Rivai dan Jauvani (2019)** indikator Stress Kerja adalah sebagai berikut :

- a. Stress Kerja cenderung membuat kinerja menurun menyelesaikan tugas, yaitu apabila seseorang mengalami stress dalam bekerja akan membuat kinerja mereka menurun dalam menyelesaikan tugas.
- b. Kinerja tidak akan optimal jika mengalami tekanan yang berat dalam bekerja, yaitu apabila seseorang merasa mendapat tekanan yang berat maka kinerja yang mereka berikan tidak akan optimal.
- c. Informasi yang kurang jelas mengenai pekerjaan dari atasan, yaitu adanya ketidakjelasan pemberian informasi yang di berikan oleh perusahaan.
- d. Stress kerja cenderung dalam bekerja karena tidak harmonis dengan rekan kerja, yaitu ketidakharmonisan dalam ruang lingkup pekerjaan memicu seseorang mengalami stress kerja.
- e. Stress kerja yang membuat rekan kerja tidak mendapatkan pekerjaan, yaitu perlakuan seseorang yang menyebabkan rekan kerja tidak mendapatkan pekerjaannya.

Robbins menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada 3. (**Robbins dan Judge, 2013**). Sumber stres kerja adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Tuntutan tugas. Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik. Makin banyak kesaling-tergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Demikian juga bekerja dalam suatu kamar yang berjubel atau dalam lokasi yang dimana terjadi gangguan terus menerus. Secara lebih spesifik, tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi:

- 1) Ketersediaan sistem informasi
- 2) Kelancaran pekerjaan
- 3) Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan
- 4) Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan
- 5) Banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan

b. Tuntutan peran. Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hamper pasti tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari:

- 1) Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau Pekerjaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan
- 3) Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan
- 4) Beban pekerjaan yang berat
- c. Tuntutan pribadi. Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari:
 - 1) Hubungan dengan supervisor
 - 2) Hubungan dengan sesama karyawan
 - 3) Hubungan dengan keluarga
 - 4) Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan)
 - 5) Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan.

2.5. Pengaruh Antar Variabel

2.5.1. Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Karyawan

Stafylal *et al.* (2013) menyatakan bahwa faktor eksogen dari stres kerja yaitu kendala organisasi dan konflik interpersonal. Kreitner dan Kinicki (2005) mengemukakan bahwa konflik antarpribadi merupakan pertentangan antar pribadi yang didorong oleh ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang sifatnya pribadi. Konflik interpersonal yang kronis dimulai dengan kemarahan yang tampaknya tidak signifikan. Konflik interpersonal dalam organisasi dapat mempengaruhi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tingkat stres, apabila konflik tersebut belum diselesaikan dan terus berlangsung pada saat seorang individu berinteraksi dengan tugasnya dan individu lainnya.

Churiyah (2011) berpendapat bahwa konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi.

American Psychological Association (APA) mendefinisikan stres kerja sebagai tekanan dan ketegangan yang dialami karyawan di tempat kerja yang timbul dari faktor-faktor seperti jadwal kerja yang menuntut, hubungan antar teman kerja, dan lainnya yang terkait dengan pekerjaannya. Maka dari penjelasan ini dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja karyawan

2.5.2. Pengaruh *Workload* Terhadap Stres Kerja Karyawan

Menurut **Hariyono, Suryani, dan Wulandari (2019)** beban kerja adalah sekumpulan atau serangkaian kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemangku jabatan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Penyebab stres dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal, dimana salah satu penyebab stres yang berasal dari eksternal yaitu beban kerja yang dirasakan individu sebagaimana diungkapkan oleh **Cooper (2011)**. Stres biasanya dilihat sebagai hasil dari beban kerja yang tinggi, hubungan antara konstruksi ini kompleks, karena beban kerja yang tinggi karyawan tersebut tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik maka stres tersebut muncul (**Gunovet al., 2011**). Maka dari penjelasan ini dapat dipahami bahwa terdapat pengaruh antara *Workload* terhadap stres kerja karyawan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.3. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Stres Kerja

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara di pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok atau organisasi (**Muhammad, 2009**).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh **Rodrigues dan Ferreira (2011)** menunjukkan bahwa semakin buruk komunikasi antar perawat, maka akan semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan oleh perawat. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat **Rahmat (2011)** mengatakan bahwa dengan berkomunikasi orang juga bermaksud untuk membentuk hubungan sosial yang baik dengan orang lain. Hubungan sosial yang baik merupakan salah satu sumber bagi seseorang untuk mengatasi stres, sehingga bisa dikatakan bahwa hubungan sosial yang diwujudkan dalam komunikasi yang efektif merupakan sumber penanggulangan stres. Maka dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa ada pengaruh antara komunikasi internal terhadap stres kerja karyawan.

2.6. Pandangan Islam

2.6.1. Konflik Interpersonal Menurut Pandangan Islam

Konflik yang merupakan sunnatullah sebagaimana firman Allah QS. Hud (11): 118

وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ ۚ

Terjemahnya: "Jika Tuhanmu menghendaki, tentu Dia menjadikan manusia

umat yang satu, tetapi mereka senantiasa berselisih pendapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat ini menunjukkan bahwa memang Tuhan tidak menghendaki manusia hanya satu jenis saja. Jika manusia terdiri atas hanya satu jenis saja, mereka tetap akan berselisih pendapat dan terlibat konflik. Walaupun Tuhan menciptakan manusia dengan karakteristik untuk terlibat dalam suatu konflik, Tuhan lebih senang jika manusia bersatu, tidak terlibat konflik, dan tidak bercerai berai, sesuai firman Allah QS. Ali-Imran (3): 103 yang terjemahnya: "Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai-berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu daripadanya.

Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayatnya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk". Ayat ini menyatakan bahwa, jika manusia menghadapi konflik, maka harus menggunakan ayat-ayat al-Qur'an sebagai petunjuk untuk menyelesaikan permasalahannya. Firman Allah QS. Al-Anfal (8): 46 yang terjemahnya: "Dan taatilah kepada Allah dan rasul-Nya dan jangan kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar". Ayat ini menjelaskan bahwa Allah tidak suka kepada orang-orang yang membuat konflik, karena akibat atau dampak negatif dari konflik tersebut.

2.6.2. Workload (Beban Kerja) Menurut Pandangan Islam

Al-Baqarah ayat 286

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تَأْخِذْنَا إِن
 نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا
 وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۖ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا
 عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

Artinya : Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebaskan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebaskan kepada orang-orang sebelum kami Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir."

2.6.3. Komunikasi Menurut Pandangan Islam

Komunikasi Islam menekankan pada unsur pesan (message), yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara (how), dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (retorika). Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah (iman), syariah (Islam), dan akhlak (ihsan). Dalam berkomunikasi haruslah berkata dengan benar, lurus dan jujur. Allah menyuruh manusia menyampaikan qaulan sadidan (perkataan benar) dalam urusan anak yatim dan keturunan, yakni sebagaimana dalam surat (QS. An-Nisa: Ayat :9) sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar. (QS. An-Nisa: 9).

2.6.4. Stres Kerja Dalam Pandangan Islam

Ajaran Islam mengajarkan banyak cara untuk mengatasi konflik psikologis dalam mengatasi stres. Ayat Al-Qur'an yang membahas konsep stres yaitu surah Al-Insyirah 1-8 :

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ﴿١﴾ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ﴿٢﴾
الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ﴿٣﴾ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ﴿٤﴾
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾
فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

Artinya “Bukankah Kami telah melapangkan dadamu (Muhammad)?, dan kamipun telah menurunkan bebanmu darimu, yang memberatkan punggungmu, dan Kami tinggikan sebutan (nama)mu bagimu, maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap” (Kementerian Agama RI, 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Beberapa Penelitian Terdahulu Yang Menjadi Rujukan Dalam Penelitian Ini

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Putu Yogi Agastya Pratama	2018	Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Pada Pegawai Didinas Perhubungan Provinsi Bali	Konflik Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja di dinas Perhubungan Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik interpersonal maka semakin tinggi pula perilaku peran stress kerja yang ada di Dinas Perhubungan provinsi Bali. Kedua, beban kerja berpengaruh Positif dan signifikan terhadap stress kerja di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja mereka maka semakin tinggi perilaku peran stres kerja di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. https://doi.org/10.24843/EJMUUNUD.2018.v7.i08.p19
2	Gusti Ayu Agung Desy Aristanty a Dewi dan Made Artha Wibawa	2016	Pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja pada kantor sekretariat daerah kota Denpasar	Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Beban kerja berpengaruh lebih kuat dibandingkan konflik interpersonal terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. E- Jurnal Manajemen Unud, Vol.5, No.8, 2016: 2865-4891

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3	Afrina Susiarty, Lalu Suparman dan Mukmin Surayatni	2019	The Effect Of Workload And Work Environment On Job Stress And Its Impact On The Performance Of Nurse Inpatient Rooms At Mataram City General Hospital	Berdasarkan penelitian ini Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja perawat bangsal pasien umum rumah sakit kota mataram dapat meningkatkan stres di tempat kerja dimana 0,217 dengan tingkat signifikasi 0,048 Scientific Research Journal (SCIRJ), Volume VII, Issue VI, June 2019 ISSN 2201-2796
4	Amanda Sari , Agoes Ganesha Rahyuda	2019	The Effect of Work Loads on Job Satisfaction Mediated By Job Stress	Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa beban kerja bernilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap stress kerja yang berarti H2 di terima, artinya semakin berat beban kerja dirasakan perawat RS Sanglah, stress kerja dirasakan oleh perawat akan meningkat. SSRG International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS) – Volume 6 Issue 8– Aug 2019
5	Alma Intan Fadilla Yayah Rahyasih dan Nurdin	2019	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Kepala Bidang Terhadap Tingkat Stres Kerja Pegawai	Berdasarkan hasil penelitian, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh komunikasi interpersonal kepala bidang memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap terhadap tingkat stress kerja pegawai di Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas (PSMA) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Jurnal Tata Kelola Pendidikan JTKP: Vol. 1 No. 2, Oktober 2019

©

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
6	Denizia RizkyTri dan Wulida Afrianty	2018	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dengan Work Life Balance sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja (X) berpengaruh positif terhadap Stres Kerja (Y) karena memiliki nilai $\beta = 0,347$; $t = 2,936$; $p < 0,001$ yang menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan dan Hasil pengaruh beban kerja terhadap stres kerja yang dimediasi oleh work life balance memiliki indirect effect sebesar 0,303 dan total pengaruh beban kerja terhadap stres kerja melalui work life balance sebesar 0,650, hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 61 No.4 Agustus 2018 administrasibisnis.studentjournal.u b. ac.id
7	Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus dan Amri	2017	Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bpkp Perwakilan Provinsi Aceh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh mutasi kerja, beban kerja dan konflik interpersonal terhadap stress kerja pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh, Secara simultan, variabel mutasi kerja, beban kerja, dan konflik interpersonal berpengaruh terhadap stress kerja pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh dan Variabel beban kerja memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap tingkat kinerja pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh jika dibandingkan dengan variabel mutasi dan konflik interpersonal. Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah Volume 1, No. 1, September 2017 ISSN 2302-0199
8	Tazkiatun Nafs	2020	Pengaruh Beban Kerja terhadap	Terdapat pengaruh positif secara simultan antara variabel beban kerja dengan stres kerja pada guru tahfidz di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

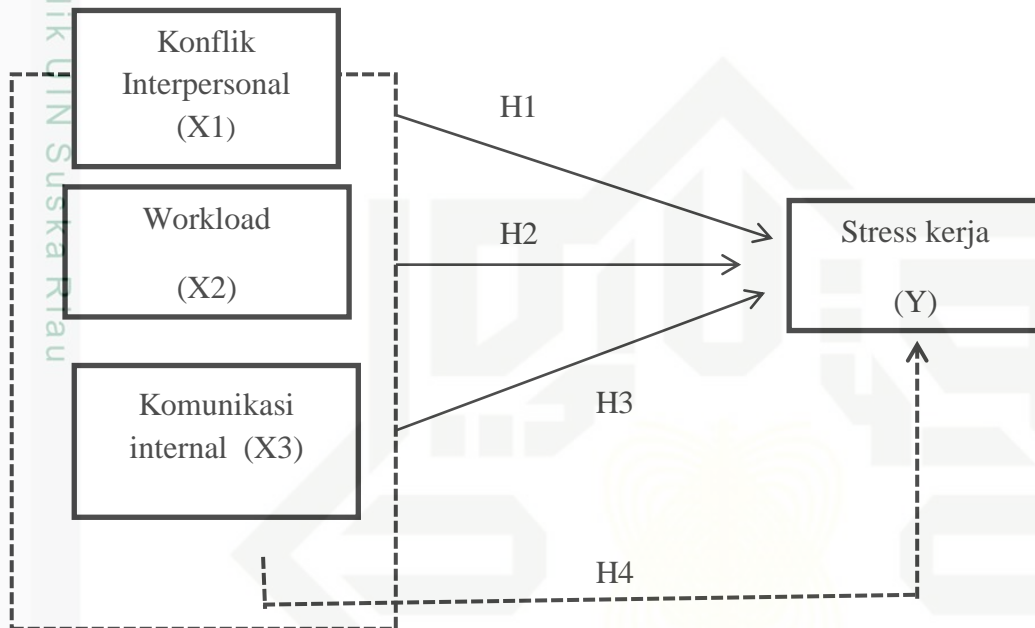
© Hak cipta milik UIN Suska Riau			Stres Kerja pada Guru Tahfidz di Pesantren Terpadu Darul Qur'an Mulia	Pesantren Terpadu Darul Qur'an Mulia. Jurnal Acta Psychologia Volume 2 Nomor 2, 2020, Halaman 199-208
	9	Maria Advensen a Klara Kato & Ni Putu Widiastuti	2019	Pengaruh Pembagian Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada Pt. Perdana Jaya Tunggal Perkasa Denpasar Jurnal STIE Bali International Institute of Tourism Management Vol. 2 No. 1. Juli 2019. ISSN : 2655 – 6782
	10	Made Bagus Indra Dewa dan wayan Mudiarta Utama	2014	Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada PT. Pasar Kota Singaraja Unit Pasar Anyar Komunikasi, kepemimpinan dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pegawai pada PD. Pasar Kota Singaraja Unit Pasar Anyar Singaraja Bali dengan nilai t hitung berturut-turut variabel komunikasi = 4,712, variabel kepemimpinan = 7,753, variabel lingkungan kerja = 7,359. E-jurnal Manajemen [S.1], V. 3, N. 1, Jan. 2014 ISSN 2302-8912

Sumber: Jurnal

Dari tabel diatas perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya lakukan dapat dilihat dari tempat, objek penelitian dan variabel penelitiannya yang mana tempat penelitian saya yaitu di PT. Mitra Beton Madiri Pekanbaru, objek Penelitian Yaitu Karyawan Produksi PT. Mitra Beton Mandi Pekanbaru sedangkan Variabel Penelitian saya yaitu konflik Interpersonal, *Workload* dan Komunikasi Internal Terhadap Stres Kerja

2.8. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Konflik Interpersonal (X1), Workload(X2) dan Komunikasi Internal (X3) Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru



Sumber :, (Pratama dan Satrya, 2018), Kumar (2011), Sarafino (dalam Rindang, 2016)

Keterangan:

- > Berpengaruh Secara Parsial
- - - - -> Berpengaruh Secara Simultan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9. Konsep Operasional Variabel Penelitian

Konsep Operasional Variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2. Konsep Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala ukur
Stres Kerja (Y)	Menurut Eko Yuliawan (2012) Stres biasanya dipandang sebagai suatu kejadian atau sumber masalah yang mengundang ketegangan dan perasaan negatif pada seseorang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan tugas, tuntutan tugas dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan sistem informasi b. Kelancaran pekerjaan c. Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan d. Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan e. Banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan 2. Tuntutan peran, tuntutan peran dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau Pekerjaan b. Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan c. Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan d. Beban pekerjaan yang berat 3. Tuntutan pribadi, tuntutan pribadi dipengaruhi oleh beberapa variabel yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Hubungan dengan supervisor b. Hubungan dengan sesama karyawan c. Hubungan dengan keluarga d. Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan) e. Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan <p>Dikemukakan oleh Robbins dan Judge, (2013).</p>	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala ukur
Konflik Interpersonal (X1)	Konflik interpersonal adalah suatu konflik yang memiliki kaitan dengan perselisihan yang dialami oleh dua individu sesama organisasi dan biasanya terjadi akibat perbedaan pola pikir individu dan cara pandang individu (Supardi Dan Anwar Siagian, 2011)	1. Perbedaan pendapat antar individu. 2. Perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan. 3. Perbedaan kepentingan antar individu. 4. Perbedaan kepribadian tekanan diri sendiri. 5. Perbedaan kesalahan diri sendiri. Dikemukakan Supardi Dan Anwar Siagian (2011)	Likert
Workload (X2)	Menurut Astianto dan Suprihadi (2014) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Beban kerja akan selalu mempengaruhi terhadap kinerja pegawai baik selama proses bekerja dan setelah kerja selesai	1. Target Yang Harus Dicapai 2. Kondisi Pekerjaan 3. Standar Pekerjaan Dikemukakan oleh Putra (2012),	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak

milik UIN Suska Riau

State Islamic University

Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Skala ukur
Komunikasi internal (X3)	Brennan dalam Suprpto (2011) adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi), dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).	1. Keterbukaan 2. Empati 3. Dukungan. 4. Kepositifan 5. Kesamaan (kesetaraan) Dikemukakan oleh Miftah Thoha (2014)	Likert

2.10. Hipotesis

Menurut **Supriyanto dan Machfudz (2012)** Hipotesis merupakan kesimpulan sementara (pernyataan) yang harus dibuktikan kebenarannya, hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembuktian bisa saja salah bisa saja betul. Hipotesis berfungsi sebagai pegangan sementara yang masih dibuktikan kebenarannya dan kenyataannya.

Penelitian **Agagiotou (2011)** yang mempelajari pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja, komitmen kerja dan kecerdasan emosional sosial pekerja menemukan bahwa pekerja sosial perempuan menunjukkan tingkat kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Penelitian **Stafylal et al (2013)** menunjukkan bahwa perempuan lebih tinggi tingkat stres dibandingkan dengan laki-laki terkait dengan konflik interpersonal. Berdasarkan pemahaman dan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H1: Diduga Konflik Interpersonal berpengaruh secara parsial terhadap stres kerja karyawan bagian produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

Penelitian **Haryanti dan Purwaningsih (2013)** yang dilakukan pada perawat instalasi unit gawat darurat di RSUD kabupaten Semarang menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja dengan stres kerja memiliki hubungan dalam kategori kuat. Arah hubungan adalah positif, artinya semakin meningkat beban kerja akan semakin menyebabkan stres. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Mahmudi (2013)** tentang pengaruh beban kerja terhadap stres kerja didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh beban kerja fisik (subyektif) dan beban kerja mental (subyektif) terhadap stres kerja. Berdasarkan pemahaman dan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H2: Diduga *workload* berpengaruh secara parsial terhadap stres kerja karyawan bagian produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sateislamic university of Sultan Syarif Kasim Riau

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara di pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok atau organisasi (**Muhammad, 2019**). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh **Rodrigues dan Ferreira (2011)** menunjukkan bahwa semakin buruk hubungan interpersonal baik dengan atasan maupun dengan sesama perawat, maka akan semakin tinggi tingkat stres yang dirasakan oleh perawat. Berdasarkan dan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut

H3: Diduga komunikasi internal berpengaruh secara parsial terhadap stres kerja karyawan bagian produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

Menurut **M. Hasby (2017)** dalam penelitiannya mengungkapkan penyebab stres kerja perawat dipengaruhi oleh Konflik kerja, beban kerja, dan komunikasi. Hal ini sejalan juga dengan penelitiannya yang mana dia temukan, secara keseluruhan penyebab stres kerja perawat dipengaruhi oleh Konflik kerja, beban kerja, dan komunikasi. Hal ini memicu secara simultan terdapat pengaruh konflik kerja, beban kerja dan komunikasi terhadap stres kerja perawat bagian rawat inap RSUD Petala Bumi Pekanbaru sebesar 93,6%. Berdasarkan hasil penelitian ini maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut

H4: Diduga Konflik Interpersonal, Workload, Dan Komunikasi Internal berpengaruh secara simultan terhadap Stres Kerja Karyawan bagian produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru yang beralamat

- a. Kantor pusat: di Jalan Melur Komp, villa panam Blok A No. 15-16 Sidomuliyo Barat, Pekanbaru
- b. *Batching Plant* (pabrik) : di Jalan Raya Pekanbaru Bangkinang KM. 19 Rimbo Panjang, Kampar.

3.2. Jenis Data Dan Sumber Data

3.2.1. Jenis Data

Menurut Sugiono (2015), adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- 1) Data kualitatif yaitu data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung atau dalam bentuk informasi baik, dan diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan dan karyawan dalam perusahaan serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- 2) Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari kusioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti

3.2.2. Sumber Data

a. Data Primer

Pengertian data primer menurut **Sugiyono (2015)** adalah sumber data langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari menyebar kusioner ke karyawan dan melakukan wawancara langsung ke karyawan pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru yang bersedia memberikan informasi seputar perusahaan.

b. Data Skunder

Pengertian data skunder menurut **Sugiyono (2015)** adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya lewat orang lain / lewat dokumen . data sekunder penelitian ini adalah profil perusahaan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru yang diperoleh dari manajer HRD.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Kusioner

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah kusioner . Menurut **Iqbal Hasan (2010)** penggunaan kusioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti. Pada penelitian ini peneliti memperoleh informasi dari responden.

Dalam kusioner ini digunakan skala likert yang terdiri dari

Tabel 3.1. Ukuran Alaternatif Jawaban Kusioner

Pernyataan positif	Pernyataan negatif
Sangat Setuju (SS) diberi skor 5	Sangat Setuju (SS) diberi skor 1
Setuju (S) diberi skor 4	Setuju (S) diberi skor 2
Cukup Setuju (CS) diberi skor 3	Cukup Setuju (CS) diberi skor 3
Tidak Setuju (TS) diberi skor 2	Tidak Setuju (TS) diberi skor 4
Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1	Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 5

3.3.2. Wawancara

Menurut **Cholid Narbuko dan abu Achmadi (2015)** wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk memerlukan permasalahan yang diteliti.

3.4. Populasi Dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut **Sugiyono (2014)**, populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru bagian lapangan yang berjumlah 55 orang.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik dan jumlah dari populasi (**Sugiyono, 2014**). Apabila subyek populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua sedangkan jika subyek penelitian lebih dari 100 maka dapat diambil 10%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

sampai 15% atau 20% sampai 25% atau lebih dari populasi. Pada penelitian ini penulis hanya mengambil sampel yaitu karyawan bagian lapangan saja yaitu sebanyak 55 orang sehingga Berdasarkan pendapat tersebut dengan jumlah populasi sebanyak 55 orang dan kurang dari 100, maka populasi dalam penelitian ini bertindak pula sebagai sampel atau dapat dikatakan bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian populasi (sensus). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan yaitu 55 orang karyawan bagian produksi (lapangan)

3.5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Metode deskriptif membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel distribusi frekuensi **Arikunto (2010)**. Menurut **Sanusi (2012)** Digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif meliputi penyajian data dengan table, grafik, diagram lingkart, pictogram, perhitungan mean, maksimum dan minimum. Analisis ini tidak dilakukan signifikan dan tidak ada taraf kesalahan karena tidak bermaksud membuat generalisasi.

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk menetapkan skor rata-rata maka jumlah jawaban kusioner dibagi jumlah pernyataan dikalikan jumlah responden untuk lebih jelasnya berikut rumusnya

$$\text{skor rata - rata (mean)} = \frac{\text{total skor}}{\text{banyak sampel}}$$

Suharso (2010) menyatakan bahwa deskripsi tanggapan responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian dilakukan dengan penggolongan rata-rata skor jawaban responden pada setiap skala pengukuran yang telah ditetapkan dengan lima katogori. Kategori tersebut selanjutnya diformulasikan ke dalam suatu *interval range* dan ketentuan dalam menentukan interval kelas dihitung dengan cara sebagai berikut.

$$\text{interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Sehingga kategorinya yaitu

1,00 – 1,80 = sangat rendah / sangat ringan

1,81 – 2,60 = rendah / ringan

2,61 – 3,40 = cukup tinggi / cukup berat

3,41 – 4,20 = tinggi / berat

4,21 – 5,00 = sangat tinggi / sangat berat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6. Uji Kualitas Data

3.6.1. Uji Validitas Data

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang akan dipakai pada penelitian. Menurut **Noor (2012)** Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur Validitas ini menyangkut akurasi eksperimen. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Sugiyono (2014), mengemukakan bahwa uji validitas dalam penelitian digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika koefisien korelasi $r \leq 0,30$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2. Uji Reliabilitas Data

Menurut **Saifuddin (2012)**, reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawab-jawaban tertentu.

Sedangkan menurut **Ghozali (2012)** Uji Reliabilitas merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* $> 0,06$ dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* $< 0,06$.

3.7. Uji Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah residual telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Untuk melihat normalitas residual akan mudah diketahui dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan **Santoso (2015)**.

Selain itu dapat juga dengan melihat grafik normal probability plot (p-plot) yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusannya yaitu sebagai berikut

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cara lain untuk menguji apakah residual telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal yaitu dengan menggunakan model uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Menurut **Noor (2011)** Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

- 1) Jika nilai signifikan (sig.) $> 0,05$ maka, data penelitian berdistribusi normal
- 2) Sebaliknya, jika signifikan (sig.) $< 0,05$ maka, data penelitian tidak berdistribusi normal

3.7.2. Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya korelasi yang besar diantara variabel bebas. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor.

Pedoman keputusan berdasarkan nilai Tolerance:

- a. Jika nilai Tolerance lebih besar dari $>0,10$ maka artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas pada data yang di uji.
- b. Jika nilai Tolerance lebih kecil dari $<0,10$ maka artinya terjadi gejala multikolinieritas pada data yang di uji.

Pedoman keputusan berdasarkan nilai Variance Inflation Factor (VIF):

- a. Jika nilai VIF $< 10,00$ maka artinya tidak terjadi gejala multikolinieritas pada data yang diuji.
- b. Jika nilai VIF $> 10,00$ maka artinya terjadi gejala multikolinieritas pada data yang uji.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Keadaan yang masing-masing kesalahan pengganggu mempunyai varian yang berlainan. Uji Heterokedasitas dimaksudkan untuk menguji apakah variabel kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua nilai variabel independen (Gujarati, 2013). Pengujian dilakukan dengan uji grafik *Scatter Plot* dan hasil pengujiannya tidak terdapat pola yang jelas serta ada titik melebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y. Berarti variabel dalam penelitian ini tidak heterokedasitas.

3.7.4. Uji Autokorelasi

Menurut Sulyanto (2011) Autokolerasi merupakan kolerasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam times series pada waktu yang berbeda. Autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t jika ada berarti autokolerasi. Dalam penelitian keberadaan autokolerasi diuji dengan Durbin Watson dengan rumus sebagai berikut :

- a. Jika angka D-W dibawah (-2) berarti terdapat autokorelasi positif.
- b. Jika angka D-W diantara (-2) sampai +2 berarti tidak terdapat autokorelasi.
- c. Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif.

3.8. Analisis Regresi Linier Berganda

Sulyanto (2011) menyatakan bahwa analisis regresi linear berganda adalah analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat secara signifikan yang dibantu dengan

menggunakan SPSS versi 23. Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Stres Kerja
a = Konstanta
 b_1, b_2, b_3 = koefisien Regresi
 X_1 = konflik interpersonal
 X_2 = workload (beban kerja)
 X_3 = komunikasi internal
e = Tingkat Kesalahan (error)

Kategori yang digunakan berdasarkan skala likert yaitu skala yang didasarkan pada sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variable yang sedang diukur, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut :

Untuk pernyataan positif	Untuk pernyataan negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Cukup Setuju (CS) = 3	Cukup Setuju (CS) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

Selanjutnya untuk pengolahan data hasil penyebaran kuisioner, penulis menggunakan program computer adalah *Statistic For Product And Service Solution (SPSS)* versi 23.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji Statistic t)

Uji signifikansi secara parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan dua arah, dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan $df = n - k$. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $T \text{ value} < \alpha$ maka:
 - 1) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan,
 - 2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $T \text{ value} > \alpha$ maka:
 - 1) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan,
 - 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

3.9.2. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan = $n - (k + 1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya.

Adapun nilai alfa yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F \text{ value} < \alpha$ maka:
 - 1) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan,
 - 2) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F \text{ value} > \alpha$ maka:
 - 1) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan,
 - 2) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

3.9.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut **Ghozali (2012)** koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Untuk menentukan keeratan dari hubungan atau korelasi antar variabel, dapat di lihat pada ketentuan di bawah ini:

Tabel 3.2 Interpretasi Perhitungan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0.80 – 1.00	Korelasi sangat kuat atau sempurna
0.60 – 0.79	Korelasi kuat
0.40 – 0.59	Korelasi sedang
0.20 – 0.39	Korelasi rendah
0.00 – 0.19	Tidak ada korelasi atau korelasi lemah

Sumber : Sulyanto, 2011

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Mitra Beton Mandiri didirikan pada tanggal 17 Oktober 2008. Dimana mengacu kepada Akta Pendirian Yulifta Rahim Nomor: **AHU 89242.AH.01.01.Tahun 2008**. Pada awal berdirinya, PT. Mitra Beton Mandiri melayani Proyek Dinas Kimpraswil Pekanbaru dan Proyek Universitas Riau yaitu Pembangunan Gedung Auditorium. Pada tahun berikutnya, perusahaan telah mulai mendapat kepercayaan untuk membantu proyek-proyek dengan skala besar, seperti Pembangunan Sport Center dan SMU Pintar di Kuantan Sengingi dengan instal langsung BP berkapasitas 30 m³/jam dan Pembangunan Terminal Penumpang Bandara SSQ II Pekanbaru yang dilaksanakan oleh PT. Wijaya Karya (Persero), Pembangunan GOR Sorolangun di Provinsi Jambi oleh PT. Jaya Konstruksi Manggala Pratama, Tbk., Gedung Ramayana Square oleh PT. Total Bangun Persada, serta Pembangunan RSUD Sijunjung oleh PT. Adhi Karya (Persero) Tbk.

Tidak hanya proyek pemerintah, perusahaan juga mendapat kepercayaan dari sektor swasta pada proyek-proyek besar seperti Pembangunan Hotel Premier di Pekanbaru oleh PT. Sumarjaya, Pembangunan Rusunawa di Pekanbaru oleh PT. Pacific Presstest Indonesia, serta Pembangunan Grand Central Hotel di Pekanbaru oleh UD. Mitra Usaha.

Hingga saat ini, kepercayaan konsumen menjadi nilai penting bagi perusahaan. Perusahaan yang pada awalnya hanya sebagai supplier sekarang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi bagian dari penyelesaian pekerjaan yang bermutu dan tepat waktu. Proyek-proyek besar dengan tingkat kesulitan tinggi dan jangka waktu penyelesaian yang singkat telah berhasil dilaksanakan dengan hasil yang cukup memuaskan. Seperti pada Proyek PON Riau 2012 yaitu Pembangunan Flyover di Pekanbaru, Pembangunan Infrastruktur Stadion Utama Pekanbaru dan Pembangunan Venue-venue Olahraga lainnya. Di tahun ini perusahaan juga mensupport pekerjaan Pembangunan Apron Bandara SSQ II dengan kontraktor PT. Wijaya Karya (Persero).

Perusahaan juga mampu dalam membantu penyelesaian proyek-proyek diluar Riau dengan melakukan mobilisasi BP perusahaan ke daerah-daerah dimana pembangunan dilaksanakan. Seperti saat ini, perusahaan telah memobilisasi BP Portable 4 unit BP Dry dengan kapasitas masing-masing 30 m³/jam untuk Proyek Pembangunan Jalan Tol Kualanamu-Tebing Tinggi di Sumatera Utara, Proyek Pembangunan Irigasi Utama Bahuga D.I Komering di Oku Timur Sumatera Selatan, Proyek Pembangunan Saluran Suplesi di Jabung Lampung, dan Proyek Pembangunan Sarana/Prasarana Pengendalian Banjir Batang Agam Kota Payakumbuh Sumatera Barat.

Berdasarkan keputusan direktorat jenderal pajak nomor AHU 89242.AH.01.01. Tahun 2008 dengan ini menyatakan bahwa PT. Mitra Beton Mandiri dengan nomor pokok wajib pajak (NPWP) 02.886.031.0-218.000 yang beralamat di jalan Raya – Pekanbaru bengkinang KM 19, Rimba Panjang telah terdaftar sejak tanggal 19 Agustus 2009.

4.2 Visi Misi Dan Motto PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

4.2.1 Visi

Menjadi penyedia beton berkualitas terkemuka yang paling banyak dipilih oleh perusahaan konstruksi selalu berkembang secara sehat, stabil dan mantap sesuai dengan perkembangan zaman dalam hal meningkatkan nilai perusahaan.

4.2.2 Misi

Salah satu perusahaan yang dapat mendukung pembangunan sehingga dapat mendukung kemajuan infrastruktur dan perekonomian daerah. Meningkatkan nilai perusahaan bagi para pemangku kepentingan, menumbuhkan dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

4.2.3 Motto

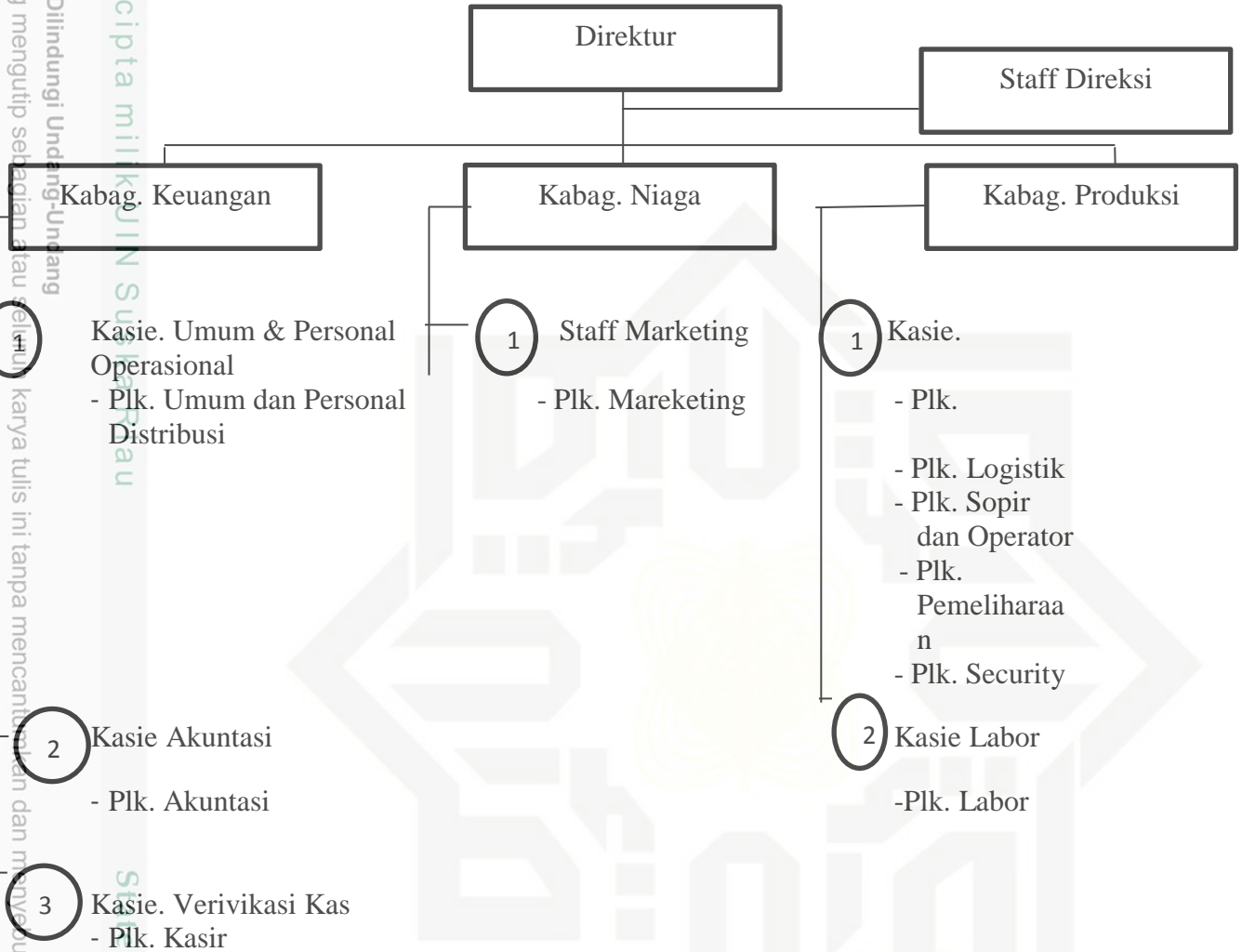
“Best Quality and Service For Smart People”

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan salah satu unsur penting yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi perusahaan karena struktur organisasi merupakan alat untuk melaksanakan tugas, tanggung jawab maupun wewenang yang ada disetiap bidang perusahaan.

Struktur organisasi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru berbentuk *staff* dan lini. Struktur organisasi ini banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan lain karena menunjukkan tingkat perintah dari atasan kepada bawahannya dan tingkat tanggung jawab dari bawahan kepada atasan. Struktur organisasi PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan
PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru



A. Tugas dan Wewenang

Adapun uraian tugas dan wewenang dari masing-masing struktur organisasi adalah sebagai berikut:

1. Direktur

- Mengontrol dan mengawasi seluruh operasional perusahaan.
- Menentukan dan menetapkan semua kebijakan *intern* dan *ekstern* yang berhubungan dengan operasional perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Mengontrol kesehatan likuiditas perusahaan.

d. Mengontrol dan mengawasi kinerja perusahaan dan SDM.

2. Staff Direksi

a. Mengawasi kinerja operasional perusahaan.

b. Menganalisis kewajaran setiap transaksi, baik segi biaya harga produksi, biaya penjualan, dan biaya administratif dan umum.

c. Membuat laporan analisa-analisa kinerja kegiatan operasional perusahaan dan kegiatan pembukuan perusahaan.

d. Memberikan masukan-masukan yang membangun kepada direktur perihal kegiatan positif dan negatif yang terjadi dalam perusahaan.

3. Bagian Keuangan/Akuntansi

a. Kepala Bagian Keuangan

Posisi kepala bagian keuangan dipegang langsung oleh direktur sehingga semua tugas dan wewenang dibawah bagian keuangan bertanggung jawab langsung kepada Direktur.

b. Kepala Seksi Umum dan Personalia

1) Melaksanakan rekrutmen, pengangkatan, mutasi, dan promosi, serta demosi karyawan atas usul setiap kepala bagian dengan keputusan Direksi.

2) Mengawasi dan membuat penilaian kinerja karyawan perusahaan.

3) Membuat daftar gaji karyawan.

4) Mengawasi serta menyediakan kebutuhan operasional rumah tangga perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kepala Seksi Akuntansi

- 1) Memeriksa kebenaran *voucher* pemindahbukuan/*overbooking* (OB) serta bukti pendukungnya.
- 2) Melakukan verifikasi pembukuan serta ketertiban administrasi pembukuan perusahaan
- 3) Melakukan proses pembukuan, sehingga menjadi laporan keuangan.
- 4) Membuat perhitungan rencana kerja anggaran perusahaan (RKAP).
- 5) Mengawasi penyimpangan arsip *voucher* pembukuan.
- 6) Memeriksa kebenaran pembukuan SPT-masa (PPN dan PPh) bulanan dan tahunan.

d. Pelaksana Akuntansi

- 1) Melakukan pembukuan (*entry* data ke komputer akuntansi) tunai dan *non* tunai.
- 2) Memeriksa kebenaran *voucher* dan kelengkapan bukti pendukung sebelum dilakukan pembukuan.
- 3) Membuat *voucher* pemindahbukuan/*overbooking* (OB) berdasarkan bukti pendukungnya.
- 4) Melakukan penyimpanan arsip *voucher* pembukuan.
- 5) Membuat laporan SPT-masa (PPN dan PPh) bulanan dan tahunan.

e. Kepala Seksi Verifikasi Kas

- 1) Melakukan pembayaran tunai atas kwitansi yang sudah di *flat* pejabat yang berwenang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Menarik cek dan atau bilyet giro (BG) sesuai data dan instruksi atasan.
- 3) Menyimpan uang kas fisik, cek dan BG yang belum jatuh tempo, serta *blanko* cek dan BG.
- 4) Menyimpan surat-surat penting perusahaan dan surat-surat penting lainnya.
- 5) Melakukan pembayaran gaji.

4. Bagian Niaga

a. Kepala Bagian Niaga

- 1) Mengajukan usulan rencana kerja anggaran penjualan *Ready Mix Concrete* (RMC) dan *non RMC* pada Direksi.
- 2) Mengajukan usulan *price list* setiap jenis barang dagangan dan barang produksi pabrik pada Direksi.
- 3) Melakukan penawaran penjualan pada calon konsumen.
- 4) Membuat surat perjanjian kerja sama atau surat perjanjian pemasokan barang pada calon konsumen dengan persetujuan Direksi.
- 5) Melakukan penagihan kepada konsumen.
- 6) Menjalin kerja sama atau berkoordinasi dengan bagian produksi.

b. Staff Marketing

- 1) Mengajukan usulan Rencana Kerja Anggaran Penjualan *Ready Mix* pada kepala bagian.
- 2) Mengajukan usulan *price list* setiap jenis RMC kepada kepala bagian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Melakukan penawaran penjualan pada calon konsumen.
- 4) Membuat *draft* surat perjanjian RMC.
- 5) Melakukan penagihan kepada konsumen RMC.
- 6) Menjalinkerja sama/berkoordinasi dengan petugas-petugas operasional pabrik RMC.

c. Pelaksana Marketing

- 1) Menyiapkan kontrak penjualan RMC dan *non* RMC.
- 2) Menyiapkan laporan penjualan RMC dan *non* RMC.
- 3) Menyiapkan faktur penjualan.
- 4) Menyiapkan kwitansi/faktur penagihan.
- 5) Mengarsipkan jadwal/janji-janji pembayaran hutang oleh konsumen.
- 6) Membuat *draft* surat perjanjian kerja.

5. Bagian Produksi

a. Kepala Bagian Produksi

- 1) Mengatur dan mengawasi pelaksanaan proses produksi.
- 2) Mengatur dan mengawasi proses distribusi hasil produksi.
- 3) Mengatur dan mengawasi persediaan bahan baku dan *material* lainnya.
- 4) Mengatur dan mengawasi penggunaan alat-alat produksi.
- 5) Memimpin proses pekerjaan pemeliharaan peralatan pabrik.
- 6) Mengatur dan mengawasi ketertiban administrasi pabrik.
- 7) Memimpin dan menilai kinerja karyawan pabrik.
- 8) Memimpin proses penelitian dan pengendalian mutu hasil produksi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kepala Seksi Operasional Pabrik

- 1) Memimpin pelaksanaan proses produksi.
- 2) Mengawasi penggunaan alat-alat produksi.
- 3) Memimpin proses pekerjaan perbengkelan.
- 4) Memimpin dan menilai kinerja karyawan operasional pabrik.

c. Pelaksana Administrasi dan Distribusi.

- 1) Mengawasi pemakaian BBM dan menentukan pekerjaan *driver*.
- 2) Menentukan jalur distribusi hasil produksi pabrikasi sampai ke konsumen.
- 3) Memeriksa kebenaran data administrasi hasil produksi pabrik.
- 4) Memeriksa kebenaran data administrasi *material*.
- 5) Memeriksa kebenaran laporan distribusi pabrikasi.

d. Pelaksana Administrasi dan Logistik

- 1) Mencatat jumlah *trip driver* setiap harinya.
- 2) Mencatat absensi dan lembur karyawan pabrik.
- 3) Menyiapkan surat pengantar barang hasil produksi.
- 4) Menyiapkan surat pengantar barang *material* pesanan konsumen.
- 5) Mencatat setiap jenis barang *material* yang diterima di pabrik.
- 6) Mencatat setiap barang yang di distribusikan ke konsumen.
- 7) Melaporkan jumlah pendistribusian barang ke konsumen pada Seksi Akuntansi.
- 8) Berwewenang membuat laporan penerimaan *material*.
- 9) Melaporkan penerimaan *material*, semen, dan lainnya pada Seksi Akuntansi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pelaksana Sopir dan Operator

a. Sopir

- 1) Mengantar dan bertanggung jawab terhadap keselamatan barang *material* ke konsumen.
- 2) Mengantar barang hasil produksi pabrikasi ke konsumen.
- 3) Meminta konsumen untuk menandatangani Surat Pengantar Barang yang diantar.

b. Operator

- 1) Mengoperasikan *Wheel Loader* untuk pembuatan *Ready Mix Concrete* (RMC).
- 2) Mengoperasikan *Wheel Loader* untuk pemindahan *material* dan atau pengisian *material* ke *truck*.
- 3) Menjaga kesiapan alat-alat kerja dalam hal kebutuhan BBM, pelumas lain yang terkait untuk kepastian operasional mesin setiap harinya

c. Pelaksana Pemeliharaan

- 1) Mereparasi peralatan produksi.
- 2) Memperhatikan atau menanyakan ke operator peralatan yang perlu pemeliharaan dan perbaikan.

d. Security

- 1) Menanyakan keperluan setiap tamu baru yang belum dikenal.
- 2) Mengambil tindakan pengamanan *preventive* terhadap hal-hal yang mencurigakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Kepala Seksi Laboratorium

- 1) Mengelola proses produksi *Ready Mix Concrete* (RMC).
- 2) Mengontrol kesiapan kerja alat-alat RMC (*batching plant*) untuk dioperasikan.
- 3) Melakukan *trial mix* pemakaian *material* secara teratur.

f. Pelaksana Labor

- 1) Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kesiapan alat-alat kerja RMC (alat-alat labor) untuk dioperasikan.
- 2) Bekerja sama/berkoordinasi dengan petugas-petugas *wheel loader* dalam melaksanakan proses produksi.

4.4 Aktivitas Perusahaan

PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru mempunyai beberapa *core* bisnis yang salah satunya bergerak dibidang *Ready Mix Concrete*. Dalam kegiatannya sehari-hari, perusahaan melayani pesanan-pesanan *Ready Mix Concrete* baik dari kontraktor pemerintah, kontraktor swasta maupun masyarakat umum.

Selain memenuhi pesanan berupa *Ready Mix Concrete*, perusahaan juga melayani jasa *concrete pump*, penjualan semen curah, penjualan *material*, dan transportasi.

Dalam melayani pesanan dari pembeli, para pegawai pada umumnya dan bagian pemasaran pada khususnya selalu melayani calon pembeli sebaik mungkin agar memperoleh kepuasan dari hasil yang dipesan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, Konflik Interpersonal secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap stres kerja hal ini berarti tidak ada pengaruh antara konflik interpersonal terhadap stres kerja pada bagian produksi PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru. walaupun di PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru terdapat konflik namun tidak menyebabkan permasalahan dan stres yang berlebihan hal ini dikarenakan manajemen konflik dan manajemen stres di PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru cukup baik dilihat dari wawancara penulis yang mengatakan bahwa perusahaan menyarankan kepada karyawan yang memiliki permasalahan yang dapat mengganggu pekerjaan untuk berkonseling kepada pihak HRD agar dapat ditemukannya solusi dari permasalahan tersebut sehingga konflik dapat dihindari.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, *Workload* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan bagian Produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru. hal ini sesuai dengan tanggapan responden terhadap kusioner *Workload* dikategorikan cukup tinggi. Dan juga wawancara penulis yang mengungkapkan bahwa banyak karyawan yang merasa tertekan karena pekerjaan yang banyak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, Komunikasi Internal secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian Produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru. hal ini dilihat dari jawaban responden terhadap kusioner komunikasi internal yang masih banyak yang menyatakan bahwa mereka tidak memahami dan merasakan serta tidak mau mencoba memahami perasaan rekan kerja ketika berkomunikasi dan perbedaan jabatan menjadi penghalang mereka dalam memperoleh informasi dan ada karyawan yang tidak berkata jujur dalam berkomunikasi.
4. Variabel Konflik Interpersonal, *Workload* dan Komunikasi Internal secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan bagian Produksi pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru diharapkan Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan seperti Penetapan prosedur kerja yang lebih rapi dan teratur dan Keterbukaan komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap karyawan untuk sama-sama mencapai tujuan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Diharapkan sesama karyawan saling menjaga hubungan baik agar terjalinnya lingkungan pekerjaan yang sehat dan nyaman dan terhindar dari berbagai konflik, perselisihan dan perdebatan.
3. Diharapkan perusahaan perlu melakukan evaluasi jumlah kerja atau kuantitas kerja sesuai dengan kapasitas dan kemampuan para karyawan.
4. Perusahaan harus dapat meningkatkan lagi komunikasi yang efektif yaitu baik antara pimpinan terhadap karyawan dan karyawan terhadap karyawan serta dalam pemberian informasi diharapkan para atasan kepada karyawan ataupun sesama karyawan memberikan informasi yang detail dan jelas agar produksi menjadi lancar dan lingkungan kerja menjadi nyaman

DAFTAR PUSTAKA

- Afzalur Rahim, (2011).” Managing Conflict in Organizations”, 4th Edition (New Jersey: Transaction Publishers.
- Agagiotou, S. 2011. *The Work stress of social workers and the relationship with work engagement and emotional intelligence. Graduate thesis. University of Macedonia Economic and Social Sciences*. Department of Educational and Social Policy, Thessaloniki (in Greek).
- Anwar, sanusi. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Salemba empat.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta Rineka Cipta
- Arni, Muhammad. 2019. *Komunikasi Organisasi* . Jakarta: Bumi Aksara
- Astianto, Anggita dan Heru Suprihadi. 2014. *Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Vol. 3, No. 7.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku
- Dewi , Desy Aristantya (2016). *Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerjaterhadap Stres Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.8.
- Dewinta, I. A. R. dan Setiawan, P. E. (2016). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Umur Perusahaan, Profitabilitas, Leverage, dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Tax Avoidance*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.14, (No. 3), hal 1584-1613.
- Effendy, Onong Uchjana. 2014. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Endang, Dwiningsih, 2010. *Pengaruh Komunikasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kemampuan Kerja, Manajemen Konflik, Dan Tingkat Kesejahteraan Terhadap Kinerja Karyawan pada Akademi Perawatan Panti Kosala Surakarta*. Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia.
- Ghozali, imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarat, Damodarn. 2015. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Buku II. Edisi Kelima. Jakarta Selatan: Salemba Empat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Guznov, Svyatoslav, dkk. 2011. *Use of the Roboflag Sythetic Task Evironment to investigate Workload and Stress Respons in UAV Operation. Psychonomic Society*, 43(8) : 771-781

Hariyono, Widodo., Dyah, Suryani dan Yanuk, Wulandari. 2019. Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. *Jurnal KES MAS UAD*, 3(3) :186-197.

Hasan, Iqbal, (2010) *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Hasby, M (2017), *Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap Pada Rsud. Petala Bumi Pekanbaru. JOM Fekon*, Vol. 4 No. 1

Hasibuan S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hung, K. P., dan C. K. Ling. 2013. *When Communication Effective for Reducing Interpersonal Conflict? The Moderating Effect of Credibility and Benevolence. Department of Business Administration, Ming Chuan University*, pp: 141-152.

Husein, Umar.2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta : Rajawali

Luthans, F. 2015. *Organizational Behavior Eleventh Editions*. Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York..

Mahmudi, 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.

Muhartikasari, Wulan. 2015. *Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis. Universitas Riau. Pekanbaru*

Narbuko, C., dan Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Remaja Rodakarya

Noor,Juliansyah. 2012. *Metodologi Pennelitian*. Jakarta: Kencana

Paille, P. 2011. *Stressful Work, Citizenship Behaviour and Intention to Leave the Organization in a high Turnover Environment: Examining the Mwdiating Role of the Job Sattisfaction. Journal of Management Research*, 3(1).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Prasetyono, P. N., dan Crhistiono, U. (2015). Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan Kontraktor Pada Proyek Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*. Vol. 8, No.1,1-6.
- Prihatini, L. (2017). Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang. Tesis. 2007.
- Priyatno, Duwi. 2018. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta : Mediakom
- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. *Skripsi*. Institut Pertanian Bogor
- Putranto DI. 2012. Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Kimia Farma Plant Semarang.
- Rahmat, Jalaluddin. (2011). Psikologi Komunikasi. Bandung : PT Remaja Rosda karya. No.40. Hlm. 224.
- Rahyuwinata, Depi. 2011. Program Bimbingan Pribadi Sosial Untuk Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Konflik Interpersonal Siswa (online), (www. Respositoryupi.com, diakses 4 November 2012)
- Rajak, Adnan. (2013). Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict Dan Stres, Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Hidup. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 17 No. 2.
- Rina, Agustinawati kadek, dkk. (2019). Hubungan antara beban kerja dengan kelelahan kerja pada pengerajin industri bokor di desa menyali. *Jurnal medika udayana*, vol 9, No.9
- Robbins, S & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*. America : Pearson Education.
- Rodrigue, Ferreira. 2011. Stressor in Nurses Working in Intensive Care Units. *Rev.Latino Am.Emfermagem*, (online), vol 19(4) : 1025-32.
- Saragih, E. H. (2015). Manajemen Stres di Tempat Kerja. Diakses 25 Agustus 2017 dari <http://quickstart-indonesia.com/manajemen-stres-di-tempat-kerja>
- Siagian, S. P. 2012. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stafyla, A., Kaltsidou, G., dan Spyridis, N. 2013. *Gender Differences in work Stress, Related to Organizational Conflict and Organizational Constrains* :
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-18. Bandung: CV Alfabeta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- © Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau
- Suharso, Pugu. 2010. *Model Analisis Kuantitatif "TEV"*. Jakarta :Indeks
- Suharyadi dan Purwanto. S.K. *Statistika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS. Edisi 1*.Yogyakarta: Andi offset
- Supardi dan Anwar, S. 2011. Dasar – dasar Perilaku Organisasi. Yogyakarta: UII Press.
- Suprpto T. 2011. Pengantar Ilmu Komunisasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi.Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Supriyanto, A. S., dan Masyhuri, Machfudz. 2012. Metodologi Riset Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang:UIN Maliki Press.
- Susanto, Budi. 2011. *Jurnal Ekonomi Manajemen Vol. 19 No.1*. Pengaruh Beban Kerja Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi TKBM Di Tanjung Redep.
- Suwatno & Priansa, D. 2011. Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Tarwaka 2011, *Ergonomi Industri*, penerbit : PT. Harapan Press, Solo.
- Thoha, Miftah. 2014. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Thorsteinsson, E. B., et. al. (2014). *The Relationship between Work-Stress, Psychological Stress and Staff Health and Work Outcomes in Office Workers. Psychology*. 5. Page 1301-1311.
- Wijono, Sutarto. 2012. Pengaruh Kepribadian Tipe A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya. Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Vol.8, PP : 188-19.
- Yuliawan, Eko. 2012. *Pengaruh Stres Dan Konflik Terhadap Kinerja Pada PT. Pindad Bandung*. Jurnal Wira Ekonomi Mikrosil, Volume 2, Nomor 1 (Hlm.11-21). Medan: STIE Mikroskil
- Zhao, DM. and H, Yamaguchi. 2008. *Relationship of ChallenHUSEINNge and Hindrance Stress With Coping Style and Job Satisfaction in Chinese State-Owned Enterprise. Japanese Journal of International and Social Psychology*, 8. 7-87



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 1 : LEMBAR KUSIONER

KUESIONER

PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, *WORKLOAD*, DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP BAGIAN PRODUKSI PADA PT. MITRA BETON MANDIRI PEKANBARU

Penelitian ini dilakukan hanya untuk kepentingan akademis/pembelajaran pada Program Sarjana di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang diharapkan dapat memberikan pembelajaran baru terutama dalam bidang Manajemen. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini dengan jujur, akurat dan seksama.

Isilah pertanyaan di bawah ini dengan menggunakan tanda √ di salah satu jawaban pada pertanyaan yang menggunakan pilihan, dan isilah dengan jawaban text pada pertanyaan yang menggunakan titik titik.

A. Demografi

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
 - ☐ SLTA
 - ☐ SLTP
 - ☐ Diploma
 - ☐ Sarjana (S1)
 - ☐ Master (S2)
 - ☐ Doktor (S3)
5. Jabatan :
6. Lama bekerja :
 - ☐ Kurang dari 2 Tahun
 - ☐ 2-5 Tahun
 - ☐ 5-8 Tahun
 - ☐ 8-11 Tahun
 - ☐ > 11 Tahun, sebutkan tahun

Kriteria untuk seluruh pertanyaan adalah sebagai berikut:

Untuk Pernyataan Positif

Keterangan :	Skor:
a. Sangat Setuju (SS)	: 5
b. Setuju (S)	: 4
c. Cukup Setuju (CK)	: 3
d. Tidak Setuju (TS)	: 2
e. Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1

Untuk Pernyataan Negatif

a. Sangat Setuju (SS)	: 1
b. Setuju (S)	: 2
c. Cukup Setuju (CK)	: 3
d. Tidak Setuju (TS)	: 4
e. Sangat Tidak Setuju (STS)	: 5

B. Daftar Pernyataan

1. Konflik Interpersonal (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	CK	TS	STS
Perbedaan Pendapat Antar Individu						
1	Antara saya dan rekan kerja sering terjadi perselisihan karena perbedaan pendapat dalam pengelolaan pekerjaan sehingga terjadinya konflik					
2	Saya dan rekan kerja sering terjadi perdebatan (kontroversi) dalam menentukan solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan					
Perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan						
3	Terjadinya perselisihan antara saya dan rekan kerja dalam penyelesaian masalah pekerjaan karena perbedaan pendidikan yang kami miliki					
4	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja sering terjadi perselisihan pribadi karena perbedaan budaya yang kami miliki					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbedaan kepentingan antar individu					
5	Saya merasakan antara saya, rekan kerja dan atasan mempunyai perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan pekerjaan karena adanya perbedaan kepentingan sehingga menimbulkan perdebatan (kontroversi)				
6	Saya merasakan antara saya dan rekan kerja sering tidak sejalan dalam bekerja karena perbedaan kepentingan masing-masing sehingga menimbulkan perselisihan				
Perbedaan kepribadian tekanan diri sendiri					
7	Saya kurang cepat menyesuaikan diri dengan rekan kerja sehingga hubungan saya dan rekan kerja tidak terjalin dengan baik				
8	Saya melibatkan konflik pribadi kedalam pekerjaan sehingga sering terjadi perselisihan antara saya dan rekan kerja				
Perbedaan Kesalahan Diri Sendiri					
9	saya sering lupa menggunakan <i>safety officer</i> (APD) dalam bekerja sehingga atasan marah dan menyebabkan konflik antara saya dan atasan				
10	Saya seorang yang kurang teliti dalam mengerjakan sesuatu sehingga menyebabkan pekerjaan berantakan dan menimbulkan konflik antara saya, rekan kerja dan atasan				

2. Workload (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	CK	TS	STS
Target Yang Harus Dicapai						
1	Jumlah target yang diberikan perusahaan tidak dapat saya penuhi					
2	Saya terkadang tidak dapat menyelesaikan target pekerjaan yang diberikan perusahaan karena singkatnya waktu yang diberikan					
Kondisi Pekerjaan						
3	Tugas yang diberikan sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat sehingga menimbulkan banyak pekerjaan yang menumpuk					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4	Saya merasa waktu istirahat yang diberikan oleh perusahaan tidak cukup mengingat banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan					
Standar pekerjaan						
5	Prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan menuntut saya untuk bekerja lebih cepat sehingga menimbulkan saya kewalahan dalam mengerjakannya					
6	Beban kerja saya sehari-hari tidak sesuai dengan standar dan kemampuan saya sehingga menimbulkan saya kerepotan dalam bekerja					

3. Komunikasi Internal (X3)

No	Pernyataan	SS	S	CK	TS	STS
Keterbukaan						
1	Saya senang dan terbuka ketika berkomunikasi dengan rekan kerja					
2	Saya berkata jujur setiap berkomunikasi dengan rekan kerja					
Empati						
3	Saya mencoba merasakan apa yang dialami rekan kerja saat berkomunikasi					
4	Saya mengetahui perasaan setiap rekan kerja ketika berkomunikasi					
Dukungan						
5	Pimpinan di perusahaan selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya dan rekan kerja ketika kami berkomunikasi mengenai pekerjaan.					
6	Saya dan rekan kerja saling mendukung dalam hal berkomunikasi masalah pekerjaan di tempat kerja					
Kepositifan						
7	Saya merespon dengan positif setiap bentuk komunikasi dan informasi yang disampaikan rekan kerja					
8	Saya berfikir positif terhadap diri sendiri ketika saling berkomunikasi dengan sesama rekan kerja					
Kesamaan (kesetaraan)						
9	Perbedaan jabatan tidak menjadi penghalang bagi saya dalam memperoleh					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	informasi					
10	Saya merasa pimpinan di perusahaan tidak memandang status dalam berkomunikasi di tempat kerja					

4. Stres Kerja (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	CK	TS	STS
Tuntutan Tugas						
1	Saya merasa mudah lelah karena jam kerja diluar jam kerja normal (kerja lembur) yang ditetapkan perusahaan terasa berlebihan					
2	Saya sering pusing dan sakit dengan tuntutan kerja yang tinggi					
3	Saya merasa mudah lelah karena Tata letak peralatan (<i>Layout</i>) yang ditetapkan perusahaan tidak menunjang pekerjaan saya					
Tuntutan Peran						
4	saya sering merasa cemas apabila pekerjaan yang dibebankan kepada saya tidak terselesaikan dengan baik					
5	Tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada saya sangat memberatkan sehingga membuat saya tertekan					
6	Pekerjaan yang di berikan perusahaan tidak sesuai dengan kemampuan saya sehingga menyebabkan saya sering menunda-nunda pekerjaan tersebut					
Tuntutan Pribadi						
7	Keyakinan saya sering bertentangan dengan rekan kerja sehingga menyebabkan saya mudah marah					
8	Pengawasan yang terlalu ketat yang dilakukan atasan di perusahaan sering membuat saya merasa cemas.					
9	Konflik keluarga kadang membuat saya kurang konsentrasi dalam bekerja sehingga menyebabkan banyak pekerjaan yang tertunda.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 2 .TABEL TABULASI

RESPONDEN	KONFLIK INTERPERSONAL										TOTAL
	KI 1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KI7	KI8	KI9	KI10	
ADIT	3	3	5	5	3	4	5	5	5	2	40
ARYA	3	3	4	5	2	1	3	5	1	2	29
ARIE	3	3	4	4	5	2	4	4	1	2	32
ALDO	4	2	5	2	3	2	2	3	1	1	25
EADHIL	2	2	3	4	4	4	3	5	2	3	32
SURYA	4	3	2	3	4	4	5	3	2	2	32
TIMBUL	3	4	2	1	2	3	4	2	1	3	25
ANGGA	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	41
HADI	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
HENDRA	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	34
WARDI	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	15
RICKY	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	32
DOPI	4	3	4	3	5	5	5	2	3	4	38
MITRA	4	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3
TEGUH	1	1	1	2	2	3	4	3	1	1	19
RIDO	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	44
DAYAT	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3	29
FIRDAUS	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	31
EDY	2	2	2	3	1	2	3	5	1	3	24
ARIEL	4	4	5	5	2	3	5	3	2	4	37
DEDI	2	2	1	4	4	4	4	3	2	4	30
MARGUS	2	5	2	3	3	2	2	5	3	1	28
ASTEGUH	3	2	5	3	3	1	2	1	1	1	22
OT	2	3	2	4	3	4	2	4	4	4	32
ERJON	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	30
SYADIL	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	28
REFI	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
CHANDRA	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	30
DIO	4	2	2	3	4	2	3	4	3	3	30
ARIFAL	4	3	3	3	2	4	2	2	4	4	31
NANDA	5	4	3	3	2	2	2	3	4	3	31
FAZRI	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	28
HASNI	4	4	2	2	3	4	3	4	4	2	32
PARMO	3	2	2	3	4	4	4	4	2	5	33
DWI	3	3	2	2	4	2	2	4	2	4	28
YULI	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	34
ABDUL	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	28
ALIF	5	4	3	3	2	2	2	3	2	5	31
AMIR	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	38
ASRIZAL	3	5	2	3	4	3	2	5	3	2	32
BADRILIDON	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	30
DAVID	4	2	2	4	2	4	3	4	2	3	30
ZULKIFLI	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	32
SLAMET	2	2	3	4	4	4	3	5	4	3	34
SURYANTO	3	3	4	5	2	4	3	5	4	2	35
MISWAN	3	2	2	3	2	2	3	5	4	3	29
HERU	4	4	5	5	2	3	5	3	2	4	37
TRIS	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	32
SOFYAN	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	30
FAJAR	4	2	4	4	3	3	2	2	2	3	29
RUDITO	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	32
WAHDAN	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	24
SYAHRIL	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
DONI	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	32
WINRAH	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	27

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RESPONDEN	WORKLOAD						TOTAL
	WL 1	WL2	WL3	WL4	WL5	WL6	
ADIT	3	2	4	4	3	5	21
ARYA	3	4	4	2	4	5	22
ARIE	3	4	4	2	3	4	20
ALDO	2	3	1	3	4	4	17
FADHIL	2	2	2	3	2	2	13
SURYA	4	3	2	3	3	3	18
TIMBUL	3	4	5	2	4	3	21
ANGGA	5	5	5	5	4	4	28
HADI	4	4	4	4	4	5	25
HENDRA	4	3	3	3	4	4	21
WARDI	2	1	1	4	2	5	15
RICKY	4	4	4	5	5	5	27
DOPI	2	3	4	2	5	2	18
MITRA	3	1	2	4	5	3	18
TEGUH	2	1	1	1	1	4	10
RIDO	4	5	5	4	4	5	27
DAYAT	2	3	3	4	4	3	19
FIRDAUS	5	4	4	2	2	3	20
EDY	5	2	5	4	1	3	20
ARIEL	4	4	3	4	3	4	22
DEDI	2	2	2	3	2	2	13
MARGUS	1	3	5	1	1	3	14
ASTEGUH	2	2	1	2	1	1	9
OT	4	4	4	2	4	4	22
ERJON	4	3	1	2	3	2	15
SYADIL	1	2	4	2	2	3	14
REFI	4	4	4	4	4	4	24
CHANDRA	2	3	1	2	2	4	14
DIO	2	4	3	1	4	4	18
ARIFAL	3	3	2	3	3	4	18
NANDA	1	1	3	4	4	4	17
FAZRI	3	3	4	4	4	4	22
HASNI	3	3	2	3	2	4	17
PARMO	4	3	3	3	4	4	21
DWI	5	4	3	4	2	4	22
YULI	3	2	2	3	4	4	18
ABDUL	2	2	3	3	2	3	15
ALIF	3	3	4	3	2	3	18
AMIR	2	2	1	2	1	1	9
ASRIZAL	2	2	2	3	2	2	13
BADRILIDON	2	3	3	4	4	3	19
DAVID	2	1	1	4	2	5	15
ZULKIFLI	4	3	2	3	3	3	18
SLAMET	2	2	1	3	4	4	16
SURYANTO	3	3	3	3	3	3	18
MISWAN	2	3	3	4	4	3	19
HERU	4	3	5	1	1	3	17
TRIS	4	3	1	2	3	2	15
SOFYAN	1	2	4	2	3	3	15
FAJAR	2	2	2	3	2	2	13
RUDITO	3	3	3	2	4	2	17
WAHDAN	3	2	2	4	5	3	19
SYAHRIL	3	3	1	2	3	2	14
DONI	4	3	2	2	2	2	15
WINRAH	2	3	4	2	5	2	18



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RESPONDEN	KOMUNIKASI INTERNAL										TOTAL
	KIL1	KIL2	KIL3	KIL4	KIL5	KIL6	KIL7	KIL8	KIL9	KIL10	
ADIT	4	4	3	2	4	5	4	4	5	5	40
ARYA	5	4	3	3	4	2	3	4	1	5	34
ARIE	4	2	2	1	5	4	4	5	4	4	35
ALDO	2	2	5	3	1	4	3	5	3	3	31
FADHIL	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
SURYA	2	2	3	1	2	4	3	4	2	4	27
TIMBUL	4	4	3	1	4	4	5	5	5	4	39
ANGGA	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	39
HADI	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	38
HENDRA	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	42
WARDI	5	4	5	3	5	5	5	4	4	2	42
RICKY	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
DOPI	2	4	3	1	5	4	5	3	4	5	36
MITRA	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	36
TEGUH	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
RIDO	4	3	3	2	5	4	5	3	5	5	39
DAYAT	3	4	2	4	3	4	5	4	3	4	36
FIRDAUS	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	38
EDY	5	3	2	4	3	5	4	3	3	4	36
ARIEL	3	3	5	5	3	4	5	5	5	4	42
DEDI	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
MARGUS	5	3	1	3	5	5	3	4	5	4	38
ASTEGUH	3	3	4	3	5	3	3	5	4	3	36
OT	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
ERJON	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
SYADIL	4	3	4	3	4	5	5	2	5	5	40
REFI	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
CHANDRA	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
DIO	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	44
ARIFAL	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
NANDA	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
FAZRI	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
HASNI	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
PARMO	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
DWI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
YULI	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	45
ABDUL	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
ALIF	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
AMIR	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
ASRIZAL	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	46
BADRILIDON	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
DAVID	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
ZULKIFLI	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
SLAMET	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	45
SURYANTO	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	46
MISWAN	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	45
HERU	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46
TRIS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
SOFYAN	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
FAJAR	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	46
RUDITO	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
WAHDAN	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
SYAHRIL	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	44
DONI	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
WINRAH	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RESPONDEN	STRES KERJA									TOTAL
	SK 1	SK2	SK3	SK4	SK5	SK6	SK7	SK8	SK9	
ADIT	4	5	4	2	3	4	4	5	3	34
ARYA	4	2	4	1	2	4	2	3	4	26
ARIE	2	4	5	1	1	4	4	2	5	28
ALDO	5	5	4	3	3	3	2	4	3	32
FADHIL	4	3	3	2	3	4	4	4	2	29
SURYA	4	4	3	4	3	4	5	1	3	31
TIMBUL	3	4	3	4	5	5	5	3	4	36
ANGGA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
HADI	4	4	5	3	4	4	5	5	5	39
HENDRA	1	3	1	4	3	1	2	3	4	22
WARDI	4	2	1	1	1	5	1	3	5	23
RICKY	5	5	5	2	5	5	5	5	5	42
DOPI	2	3	1	2	3	2	4	2	3	22
MITRA	2	2	2	3	3	3	2	2	2	21
TEGUH	3	4	1	2	2	4	4	1	5	26
RIIDO	5	5	5	1	4	4	2	4	5	35
DAYAT	5	4	3	2	3	2	4	2	3	28
FIRDAUS	5	5	5	3	4	2	3	4	2	33
EDY	1	2	2	3	3	2	4	3	4	24
ARIEL	4	5	4	1	2	5	4	5	5	35
DEDI	4	4	4	2	4	4	4	4	2	32
MARGUS	5	4	3	5	5	3	5	4	3	37
ASTEGUH	5	5	4	3	3	3	2	4	2	31
OT	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36
ERJON	4	1	4	3	3	3	3	4	4	29
SYADIL	4	3	2	4	3	2	3	2	3	26
REFI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
CHANDRA	2	2	3	2	4	4	4	2	3	26
DIO	4	2	3	2	3	4	3	2	3	26
ARIFAL	1	1	2	2	3	4	3	2	4	22
NANDA	2	2	3	2	3	4	2	2	4	24
FAZRI	4	2	3	2	3	4	3	3	4	28
HASNI	4	2	3	1	3	4	3	2	3	25
PARMO	2	2	4	2	2	5	4	3	5	29
DWI	4	2	3	2	4	4	3	3	3	28
YULI	2	1	4	2	3	2	3	3	4	24
ABDUL	2	2	2	2	3	3	3	2	3	22
ALIE	5	2	4	1	5	5	4	3	3	32
AMIR	4	1	4	3	3	3	3	4	4	29
ASRIZAL	1	2	2	3	3	2	4	3	4	24
BADRILIDON	3	4	1	2	2	4	3	1	5	25
DAVID	2	3	1	2	3	2	4	2	3	22
ZULKIFLI	4	2	4	3	4	4	4	4	4	33
SLAMET	4	2	4	2	3	3	3	4	4	29
SURYANTO	4	3	3	2	3	4	4	4	2	29
MISWAN	4	4	3	4	3	4	5	1	3	31
HERU	2	3	1	2	3	2	4	2	3	22
TRIS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
SOFYAN	1	2	2	3	3	2	4	3	3	23
FAJAR	4	4	2	3	3	3	2	2	2	25
RUDITO	4	4	1	1	1	5	1	3	5	25
WAHDAN	3	4	1	2	2	4	4	1	5	26
SYAHRIL	4	1	4	3	3	2	3	3	3	26
DONI	1	3	1	4	3	1	2	4	3	22
WINRAH	2	3	1	2	3	2	4	2	3	22

LAMPIRAN 3 UJI KUALITAS DATA

UJI VALIDITAS

KONFLIK INTERPERSONAL

		Correlations										
		X101	X102	X103	X104	X105	X106	X107	X108	X109	X110	TOTAL
X101	Pearson Correlation	1	,368**	,310*	,000	,118	,062	,139	-,200	,242	,293*	,312*
	Sig. (2-tailed)		,006	,021	1,000	,391	,650	,312	,144	,075	,030	,020
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X102	Pearson Correlation	,368**	1	,329*	,233	,169	,016	,074	,160	,288*	,230	,517**
	Sig. (2-tailed)	,006		,014	,087	,217	,906	,593	,245	,033	,092	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X103	Pearson Correlation	,310*	,329*	1	,452**	,069	-,024	,209	-,032	,063	,105	,466**
	Sig. (2-tailed)	,021	,014		,001	,617	,861	,126	,817	,645	,446	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X104	Pearson Correlation	,000	,233	,452**	1	,086	,108	,238	,233	,224	,159	,369**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,087	,001		,532	,433	,080	,086	,100	,247	,006
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X105	Pearson Correlation	,118	,169	,069	,086	1	,318*	,301*	,065	,197	,168	,451**
	Sig. (2-tailed)	,391	,217	,617	,532		,018	,026	,635	,149	,221	,001
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X106	Pearson Correlation	,062	,016	-,024	,108	,318*	1	,490**	,092	,530**	,408**	,472**
	Sig. (2-tailed)	,650	,906	,861	,433	,018		,000	,502	,000	,002	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X107	Pearson Correlation	,139	,074	,209	,238	,301*	,490**	1	,114	,256	,231	,419**
	Sig. (2-tailed)	,312	,593	,126	,080	,026	,000		,406	,059	,090	,001
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X108	Pearson Correlation	-,200	,160	-,032	,233	,065	,092	,114	1	,341*	,004	,327*
	Sig. (2-tailed)	,144	,245	,817	,086	,635	,502	,406		,011	,974	,015
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X109	Pearson Correlation	,242	,288*	,063	,224	,197	,530**	,256	,341*	1	,318*	,466**
	Sig. (2-tailed)	,075	,033	,645	,100	,149	,000	,059	,011		,018	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X110	Pearson Correlation	,293*	,230	,105	,159	,168	,408**	,231	,004	,318*	1	,532**
	Sig. (2-tailed)	,030	,092	,446	,247	,221	,002	,090	,974	,018		,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	,312*	,517**	,466**	,369**	,451**	,472**	,419**	,327*	,466**	,532**	1
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,000	,006	,001	,000	,001	,015	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WORKLOAD

Correlations

		X201	X202	X203	X204	X205	X206	TOTAL
X201	Pearson Correlation	1	,575*	,262	,257	,103	,202	,623**
	Sig. (2-tailed)		,000	,053	,058	,453	,139	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55
X202	Pearson Correlation	,575**	1	,530*	,022	,326*	,230	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,874	,015	,091	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55
X203	Pearson Correlation	,262	,530*	1	,087	,206	,248	,650**
	Sig. (2-tailed)	,053	,000		,530	,130	,068	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55
X204	Pearson Correlation	,257	,022	,087	1	,353**	,422*	,552**
	Sig. (2-tailed)	,058	,874	,530		,008	,001	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55
X205	Pearson Correlation	,103	,326*	,206	,353*	1	,281*	,612**
	Sig. (2-tailed)	,453	,015	,130	,008		,037	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55
X206	Pearson Correlation	,202	,230	,248	,422*	,281*	1	,621**
	Sig. (2-tailed)	,139	,091	,068	,001	,037		,000
	N	55	55	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	,623**	,708*	,650*	,552*	,612**	,621*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55	55	55

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KOMUNIKASI INTERNAL

Correlations

		X301	X302	X303	X304	X305	X306	X307	X308	X309	X310	TOTAL
X301	Pearson Correlation	1	,603**	,125	,475**	,503**	,385**	,329*	,208	,191	,135	,669**
	Sig. (2-tailed)		,000	,364	,000	,000	,004	,014	,127	,163	,324	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X302	Pearson Correlation	,603**	1	,362**	,581**	,485**	,443**	,455**	,250	,304*	,180	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,000	,000	,001	,000	,065	,024	,189	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X303	Pearson Correlation	,125	,362**	1	,531**	,112	,112	,300*	,322*	,242	-,066	,537**
	Sig. (2-tailed)	,364	,007		,000	,415	,414	,026	,016	,074	,631	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X304	Pearson Correlation	,475**	,581**	,531**	1	,182	,296*	,309*	,383**	,263	,151	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,184	,028	,022	,004	,052	,270	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X305	Pearson Correlation	,503**	,485**	,112	,182	1	,244	,340*	,156	,443**	,128	,592**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,415	,184		,073	,011	,256	,001	,352	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X306	Pearson Correlation	,385**	,443**	,112	,296*	,244	1	,367**	,145	,519**	,118	,580**
	Sig. (2-tailed)	,004	,001	,414	,028	,073		,006	,292	,000	,391	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X307	Pearson Correlation	,329*	,455**	,300*	,309*	,340*	,367**	1	,172	,433**	,229	,626**
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,026	,022	,011	,006		,210	,001	,093	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X308	Pearson Correlation	,208	,250	,322*	,383**	,156	,145	,172	1	,301*	,025	,491**
	Sig. (2-tailed)	,127	,065	,016	,004	,256	,292	,210		,025	,854	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X309	Pearson Correlation	,191	,304*	,242	,263	,443**	,519**	,433**	,301*	1	,215	,631**
	Sig. (2-tailed)	,163	,024	,074	,052	,001	,000	,001	,025		,116	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
X310	Pearson Correlation	,135	,180	-,066	,151	,128	,118	,229	,025	,215	1	,320*
	Sig. (2-tailed)	,324	,189	,631	,270	,352	,391	,093	,854	,116		,017
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	,669**	,793**	,537**	,739**	,592**	,580**	,626**	,491**	,631**	,320*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,017	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRES KERJA

Correlations

		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	TOTAL
Y01	Pearson Correlation	1	,432**	,560**	-,049	,279*	,418**	,012	,386**	-,082	,688**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,724	,039	,002	,933	,004	,550	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y02	Pearson Correlation	,432**	1	,179	,105	,113	,193	,207	,218	,050	,568**
	Sig. (2-tailed)	,001		,191	,447	,413	,158	,130	,110	,714	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y03	Pearson Correlation	,560**	,179	1	-,040	,392**	,336*	,203	,609**	,070	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,191		,774	,003	,012	,138	,000	,610	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y04	Pearson Correlation	-,049	,105	-,040	1	,416**	,411**	,248	,077	,268*	,191
	Sig. (2-tailed)	,724	,447	,774		,002	,002	,068	,575	,048	,163
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y05	Pearson Correlation	,279*	,113	,392**	,416**	1	-,008	,442**	,373**	,286*	,559**
	Sig. (2-tailed)	,039	,413	,003	,002		,956	,001	,005	,034	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y06	Pearson Correlation	,418**	,193	,336*	,411**	-,008	1	,139	,114	,407**	,496**
	Sig. (2-tailed)	,002	,158	,012	,002	,956		,312	,408	,002	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y07	Pearson Correlation	,012	,207	,203	,248	,442**	,139	1	,023	,023	,463**
	Sig. (2-tailed)	,933	,130	,138	,068	,001	,312		,867	,870	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y08	Pearson Correlation	,386**	,218	,609**	,077	,373**	,114	,023	1	,061	,637**
	Sig. (2-tailed)	,004	,110	,000	,575	,005	,408	,867		,658	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Y09	Pearson Correlation	-,082	,050	,070	,268*	,286*	,407**	,023	,061	1	,203
	Sig. (2-tailed)	,550	,714	,610	,048	,034	,002	,870	,658		,137
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	,688**	,568**	,749**	,191	,559**	,496**	,463**	,637**	,203	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,163	,000	,000	,000	,000	,137	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 4 UJI REABILITAS

KONFLIK INTERPERSONAL

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,700	10

WORKLOAD

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,687	6

KOMUNIKASI INTERNAL

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,805	10

STRES KERJA

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,660	9

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 5 UJI ASUMSI KLASIK

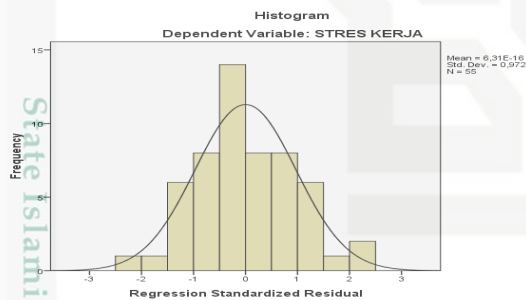
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

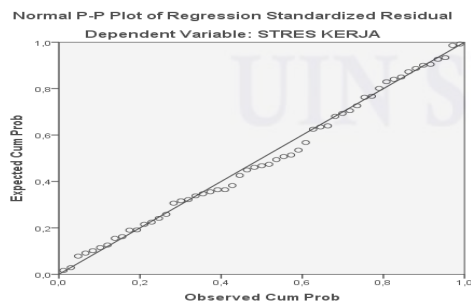
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,46142194
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,039
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

GRAFIK HISTOGRAM



P-P PLOT



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

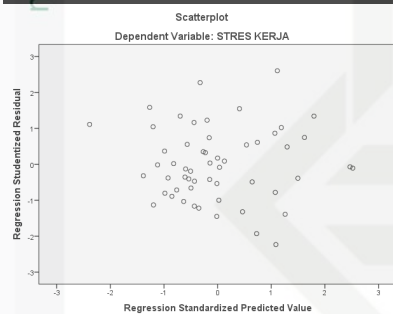
UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	25,968	6,227		4,170	,000		
KONFLIK INTERPERSONAL	,186	,098	,237	1,895	,064	,866	1,154
WORKLOAD	,414	,156	,338	2,660	,010	,841	1,189
KOMUNIKASI INTERNAL	-,254	,120	-,256	2,121	,039	,928	1,077

a. Dependent Variable: STRES KERJA

UJI HETEROSKEDASITAS



UJI AUTOKORELASI

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,556 ^a	,309	,269	4,380	1,925

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERNAL, KONFLIK INTERPERSONAL, WORKLOAD

b. Dependent Variable: STRES KERJA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 6

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25,968	6,227		4,170	,000		
	KONFLIK INTERPERSO NAL	,186	,098	,237	1,895	,064	,866	1,154
	WORKLOAD	,414	,156	,338	2,660	,010	,841	1,189
	KOMUNIKASI INTERNAL	-,254	,120	-,256	-2,121	,039	,928	1,077

a. Dependent Variable: STRES KERJA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 7 UJI HIPOTESIS

UJI PARSIAL(UJI T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25,968	6,227		4,170	,000		
	KONFLIK INTERPERSONAL	,186	,098	,237	1,895	,064	,866	1,154
	WORKLOAD	,414	,156	,338	2,660	,010	,841	1,189
	KOMUNIKASI INTERNAL	-,254	,120	-,256	2,121	,039	,928	1,077

a. Dependent Variable: STRES KERJA

UJI SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	437,987	3	145,996	7,610	,000 ^b
	Residual	978,450	51	19,185		
	Total	1416,436	54			

a. Dependent Variable: STRES KERJA

b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERNAL, KONFLIK INTERPERSONAL, WORKLOAD

UJI KOEFISIEN DETERMINANSI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,556 ^a	,309	,269	4,380	1,925

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERNAL, KONFLIK INTERPERSONAL, WORKLOAD

b. Dependent Variable: STRES KERJA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 8 TABEL T STATISTIK

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 9 TABEL F STATISTIK

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LAMPIRAN 10 WAWANCARA

WAWANCARA

Pewawancara : Dewi Mulia

Narasumber : Inisial H.Y (Karyawan OP. B.Plant)

Hari, tanggal : Rabu, 18 Agustus 2021

Pewawancara : Assalamualaikum, selamat siang bang

Narasumber : Waalaikumsalam dan selamat siang juga dek, ada apa dek?

Pewawancara : Perkenalkan saya dewi mulia dari fakultas manajemen UIN SUSKA Riau, kalau boleh, saya ingin melakukan wawancara singkat sama abang. Apakah kira-kira abang bersedia?

Narasumber : Oh, silahkan dek mumpung sedang jam istirahat juga

Pewawancara : Terimakasih bang sebelumnya boleh tau nama abang sebelumnya dan bekerja dibagian apa?

Narasumber : Nama saya H.Y bagian operator *batching plant* dek

Pewawancara : Baik bang sudah berapa lama abang bekerja disini?

Narasumber : Lumayan baru sih dek, kira-kira sekitar 2 tahunan dek

Pewawancara : Nah, terus kalau ditanya bagaimana perasaan abang selama bekerja disini?

Narasumber : Ya tentunya beragam lah dek, namanya juga kerja sama orang kan. Ya kadang senang, kadang susah, kadang semangat, kadang malas-malas juga tergantung hati dek dan tergantung beban kerjaan

Pewawancara : Trus bagaimana hubungan abang dengan atasan dan karyawan yang lain

Narasumber : Sejauh ini baik-baik saja sih dek, cuman terkadang ya karena kerjaan yang banyak tadi dan mood karyawan lain yang gak bagus jadi ada juga karyawan yang mudah emosian, dan yang selalu fokus sama kerja jadi bikin kesal juga dek jadi susah diajak becanda apalagi kompromi, cuman kalau hubungan dengan atasan ya sekedar untuk formalitas aja dek. Ngapain juga kan terlalu akrab dengan atasan nanti malah difikir macam-macam lagi, jadi ya sekeadarnya ajalah hanya sebatas pekerjaan aja.

Pewawancara : Oh jadi seperti itu ya bang

Narasumber : Iya dek seperti itulah kira-kira

Pewawancara : Selama bekerja disini abang pasti pernah lembur kan?

Narasumber : Ya pasti pernah lah dek

Pewawancara : Trus apa yang mendasari abang untuk kerja lembur? apakah karena itu keinginan abang sendiri atau tuntutan dari atasan? Atau karena tambahan gaji?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber : Ya pastinya karena tuntutan dari atasan dek, karena terkadang banyak kerjaan abang yang belum selesai dan harus segera diselesaikan, itulah dek susahnyanya kalau bekerja sama orang

Pewawancara : Begitu ya bang? Trus apakah abang merasa senang bekerja diperusahan ini?

Narasumber : Ya disatu sisi senang dek karena udah mendapatkan kerjaan tapi disisi lain sering juga merasa tertekan akibat beban kerja apalagi terkadang rekaan kerja terlalu fokus sama pekerjaannya, kadang jadi gak nyaman juga makin malas kerja dan pengen cepat pulang aja rasanya. Intinya ya begitulah dek kira-kira yang abang rasakan

Pewawancara : Trus karena beban kerja yang berat disini apakah pernah abang merasakan sakit atau gak enak badan bang?

Narasumber : Ya pernah lah dek, ya sama-sama kita taulah kan bekerja di perusahaan konstruksi bukan pekerjaan yang mudah, pernah lah sakit bahkan berhari-hari gak masuk kerja, belum lagi karena lemburnya, tapi ya mau gimana lagi dek itu udah konsekuensinya kan, mau berhenti bekerja ,zaman sekarang cari kerja susah dek.

Pewawancara : Ma'af Sebelumnya ini bang, selama abang bekerja disini abang pernah ada pertikaian, perdebatan atau konflik sesama karyawan atau atasan ketika bekerja gak bang?

Narasumber : untuk konflik pasti ada sih dek tapi ya konflik-konflik kecil gitu misalnya sesama karyawan namanya juga manusia dek beda pemikiran, beda sifatnya juga. pertikaian pasti ada tapi gak sampai berantem di tempat kerja juga. Soalnya takut kena SP juga sama perusahaan dek. Klo umpamanya ada masalah yang besar nnti diselesaikan sama atasan juga dek, kalau sama atasan konflik ya mungkin atasan marah-marah kalau kita ada salah aja dek tapi gak sampai terjadi perdebatan yang berlebihan juga karena takut juga buat masalah sama atasan dek tapi kadang ya dongkol juga sih dalam hati. Ya intinya pandai-pandai kita lah dek.

Pewawancara : Oh begitu ya bang

Narasumber : Iya dek

Pewawancara : Baiklah bang kalau begitu. Saya fikir untuk sementara ini cukup sampai disini saja dulu wawancaranya ya bang , dan terimakasih banyak telah meluangkan waktunya bang. Assalamualaikum bang

Narasumber : Iya sama-sama dek, wassalamualaikum dek

LAMPIRAN 11 DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





PT. MITRA BETON MANDIRI

Best Quality for Smart People

+62 761 588472 : Phone

+62 761 588471 : Fax

mbm@ptmitrabetonmandiri.com : Email

www.ptmitrabetonmandiri.com : Web



SURAT KETERANGAN

No : 050/SK/BUP/VII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ADITYA AL JAMIL
Jabatan : Personalia dan Umum

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : DEWI MULIA
NIM : 11970125361
Jurusan : Manajemen
Judul Penelitian : **"Pengaruh Konflik Interpersonal, Workload, dan Komunikasi Internal Terhadap Stress Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru"**

Benar telah melakukan riset pada perusahaan kami dimulai tanggal 28 Juni 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 Juli 2021

PT. MITRA BETON MANDIRI


ADITYA AL JAMIL
Personalia dan Umum

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PT. MITRA BETON MANDIRI
Best Quality for Smart People

+62 761 588472 : Phone

+62 761 588471 : Fax

mbm@ptmitrabetonmandiri.com : Email

www.ptmitrabetonmandiri.com : Web



Pekanbaru, 28 Juni 2021

No : 048/SMK/UMUM/VI/2021

Hal : Izin Riset

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU

Di

Pekanbaru

Menanggapi surat permohonan Izin Riset No: **Un.04/F.VII/PP.00.9/2966/2021**, maka kami mengizinkan kepada:

Nama	: DEWI MULIA
NIM	: 11970125361
Jurusan	: Manajemen
Judul Penelitian	: "Pengaruh Konflik Interpersonal, Workload, dan Komunikasi Internal Terhadap Stress Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru"

Untuk Melaksanakan penelitian di perusahaan kami dalam rangka menyelesaikan tugas akhir. Kami minta kepada yang bersangkutan agar melaksanakan penelitian dengan penuh tanggung jawab.

Demikian surat balasan dari Kami. Atas perhatian dan kerjasamanya Kami ucapkan Terima Kasih.

PT. Mitra Beton Mandiri


Aditya Al Jamil, S.IP
Personalia & Umum

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

14.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



DEWI MULIA, Lahir di Airtiris, pada tanggal 25 Juli 1997. Anak kelima dari tujuh bersaudara dari pasangan ayahanda Abu Bakar dan ibunda Haironis.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah TK Melati Airtiris, kemudian SD Negeri 001 Airtiris, lulus pada Tahun 2003, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Kampar, lulus pada Tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan SMAN 1 Kampar, lulus pada Tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada program studi D3 Manajemen Perusahaan UIN SUSKA RIAU, lulus pada Tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada program studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Asrindo Citra Seni Satria Duri Riau selama 2 bulan, pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2017 dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di jalan Paus RT 01 RW 02 Kelurahan Tangkerang Barat, Kota Pekanbaru pada bulan Juli Tahun 2020. Pada tanggal 29 Mei 2021, penulis menyelesaikan studinya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul Skripsi “Pengaruh Konflik Interpersonal, *Workload*, dan komunikasi Internal terhadap Stres Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Mitra Beton Mandiri Pekanbaru”.